

VERLANE ARAGÃO SANTOS

**REESTRUTURAÇÃO CAPITALISTA E MUNDO DO TRABALHO NAS
TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS:
a firma-rede e as novas configurações do trabalho no
Serviço Telefônico Fixo Comutado no Estado de São Paulo**

**CURITIBA-PR
2007**

VERLANE ARAGÃO SANTOS

**REESTRUTURAÇÃO CAPITALISTA E MUNDO DO TRABALHO NAS
TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS:
a firma-rede e as novas configurações do trabalho no
Serviço Telefônico Fixo Comutado no Estado de São Paulo**

**Tese apresentada ao Programa de Doutorado em
Desenvolvimento Econômico do Curso de Pós-
Graduação em Economia do Setor de Ciências
Sociais e Aplicadas da Universidade Federal do
Paraná, como requisito parcial à obtenção do título
de Doutor em Economia.**

**Orientadora: Profa. Dra. Liana Maria da Frota
Carleial**

Co-orientador: Prof. Dr. Walter Tadahihiro Shima

**CURITIBA-PR
2007**

Verlane Aragão Santos

REESTRUTURAÇÃO CAPITALISTA E MUNDO DO TRABALHO
NAS TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS:
a firma-rede e as novas configurações do trabalho no
Serviço Telefônico Fixo Comutado no Estado de São Paulo

Tese apresentada ao Programa de Doutorado em
Desenvolvimento Econômico do Curso de Pós-
Graduação em Economia do Setor de Ciências Sociais e
Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como
requisito parcial à obtenção do título de Doutor em
Economia.

Área de Concentração: Desenvolvimento Econômico

Aprovada em: 03/08/2007

BANCA EXAMINADORA:

Prof^a Dr^a Liana Maria da Frota Carleial - Orientadora
Universidade Federal do Paraná

Prof. Dr. Walter Tadahiro Shima – Co-Orientador
Universidade Federal do Paraná

Prof. Dr. José Gabriel Porcile Meirelles
Universidade Federal do Paraná

Prof. Dr. César Ricardo Siqueira Bolaño
Universidade Federal de Sergipe

Prof^a Dr^a Sônia Maria Karan Guimarães
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Para Danilo.

AGRADECIMENTOS

À caríssima Profa. Liana Carleial, que como ninguém soube acolher-me em terra estranha, dar-me toda a atenção necessária e apreciar criticamente meu trabalho.

Ao Prof. Walter Shima, com quem pude iniciar discussões importantes sobre o tema inovação e telecomunicações e por sua atenção no decurso da co-orientação.

Aos colegas do Departamento de Economia da UFS, pela compreensão, liberando-me durante todo o período necessário para o cumprimento do doutorado.

Ao amigo César Bolaño, pela confiança em mim sempre depositada e por sua capacidade crítica e produtiva.

Ao Prof. Gabriel Porcile, pela importante contribuição na banca de qualificação desta tese.

Aos colegas, técnicos e professores da Pós-Graduação em Desenvolvimento Econômico da UFPR. Em especial, ao grande Ramón.

Aos amigos e colegas de doutorado e de departamento, Wagner e Rosalvo, pelo companheirismo e pelo aprendizado. Não se caminha só!

Ao Prof. Francisco Sierra, pela oportunidade de desenvolver meus estudos, durante minha estada na Universidad de Sevilla.

Aos amigos de Sevilla, momento lúdico na minha estada do doutorado.

Aos professores e colegas da Pós-Graduação em Economia da UFRJ, pelo companheirismo acadêmico, durante o período como aluna externa da instituição.

Ao Sintetel-SP, pela ajuda, desde o primeiro momento, no levantamento das informações sobre as telecomunicações e os contatos para as entrevistas.

Aos trabalhadores e coordenadores das prestadoras de serviço, sempre solícitos, por disporem de seu tempo e conhecimento.

À Elisabeth, pelo suporte logístico e pelo carinho.

À minha família, sempre presente.

A CAPES, pela concessão de bolsa PQI/UFS/UFPR, durante o doutorado, além de bolsa sandwich, durante meu estágio doutoral na Universidad de Sevilla.

Enfim, a todos aqueles que contribuíram, de alguma maneira, para este trabalho, meu muito obrigada!

*Toda la luz del mundo cabe dentro de un ojo.
Canta el gallo y su canto dura más que sus alas.*

Federico García Lorca. “Nocturno del Hueco”. In.: Poeta en Nueva York, 1929-30.

*Agonía, agonía, sueño, fermento y sueño.
Este es el mundo, amigo, agonía, agonía.
Los muertos se descomponen bajo el reloj de las ciudades,
la guerra pasa llorando con un millón de ratas grises,
los ricos dan a sus queridas
pequeños moribundos iluminados,
y la vida no es noble, ni buena, ni sagrada.*

Federico García Lorca. “Oda a Walt Whitman”. In.: Poeta en Nueva York, 1929-30.

RESUMO

As transformações no mundo, nas últimas décadas, relacionam-se ao novo panorama tecno-econômico, marcado pela introdução e difusão das tecnologias da informação e da comunicação. Tais mudanças dizem respeito, principalmente, ao papel estratégico que as telecomunicações cumprem no atual estágio do capitalismo, de uma parte garantindo a infra-estrutura básica para o desenvolvimento econômico e de outro surgindo como rentável espaço de acumulação, num processo de crescente convergência no interior do macro-setor das comunicações. Com a desestatização de setores de infra-estrutura no Brasil, na década de 90, em consonância com os processos de liberalização, desregulamentação e privatização no mundo iniciados uma década antes, o Sistema Telebrás torna-se espaço de disputas do grande capital internacional. Com a privatização das telecomunicações no Brasil, mudanças importantes ocorrem, principalmente para o mundo do trabalho, em que se diferenciam cada vez mais os mercados de trabalho internos às operadoras e o mercado de trabalho mais amplo, onde se encontram as suas prestadoras de serviço. Neste contexto, a categoria de análise que articula a dinâmica do capital, com a hegemonia da esfera financeira e a reestruturação produtiva, às transformações na gestão e na organização do trabalho é a “firma-rede”, a partir de suas estratégias de inserção nos mercados e de sua política tecnológica. A privatização das telecomunicações brasileiras é, pois, o corolário de um longo e complexo processo que cristaliza o caráter mundializante do capital e o papel que passam a jogar as grandes empresas, num contexto de mudanças organizacionais e tecnológicas que atingem o padrão de funcionamento da produção e do trabalho. O objetivo da tese é analisar as consequências da reestruturação das telecomunicações, tanto em termos tecnológicos e produtivos (avanço da tecnologia digital e da flexibilização da atividade), quanto institucionais (liberalização, desregulamentação e privatização), na gestão e na organização do trabalho no Serviço Telefônico Fixo Comutado em São Paulo, onde atua a Telefônica. A questão central é a de compreender como repercute no trabalho, o avanço do paradigma microeletrônico, num contexto de desregulamentação dos mercados das telecomunicações e de trabalho. A nossa análise articula três níveis de discussão, a partir da categoria-chave “firma-rede”. O primeiro nível corresponde ao processo de reestruturação capitalista, onde se complementam a mundialização do capital, o neoliberalismo e a reestruturação produtiva. O segundo nível refere-se às especificidades do novo paradigma tecno-econômico, baseado na microeletrônica, onde as TIC detêm papel preponderante. E, neste quadro, as alternativas em termos de paradigma tecnológico, no âmbito das estratégias competitivas das firmas. O terceiro nível trata da Telefônica SP, enfocando sua estratégia de mercado, opções tecnológicas, e principalmente, articuladas aos outros dois aspectos e enquanto locus privilegiado da análise, a gestão e organização do trabalho para a instalação e manutenção das redes de telefonia fixa.

Palavras-chave: firma-rede, convergência audiovisual-telecomunicações-informática, telecomunicações, trabalho.

ABSTRACT

The changes in the world, in the last decades, are related to the new techno-economical panorama, marked by the introduction and diffusion of technology of information and communication. These changes refer to the strategic role that telecommunications accomplish in the present stage of capitalism. On one hand, it guarantees the basic infrastructure to the economic development, on the other, it rises as a rentable space of accumulation, in an increasing convergence process inside the macro-sector of communication. The privatization of infrastructure's sector in Brazil, in the 90s, consociating with the liberalization process, deregulation and privatization in the world, initiated in the previous decade, Telebrás System became an enormous disputed space in the international capital. The privatization of telecommunication in Brazil caused important changes, especially in the labour world, which differs even more from the internal labor market to the operators and a large labour market, where are founded their service. In this context, the category of analysis that articulate with the capital dynamics - including the hegemony of financial sphere and the productive restructuring -, and the transformation in administration and labour organization, is the "firm-net", from their insertion strategies through the markets and their technology politic. The privatization of Brazilian telecommunication is the consequence of a long and complex process that crystallize the world-character of the capital and the role that play big companies, in a context of organization and technological changes that achieve the standard of production and labor functioning. The aim of this thesis is analysis the consequences of telecommunication re-structuration, as much as in technological and productive terms (improvement of digital technology and flexibilization of the activity), and institutional (liberalization, deregulation and privatization), in the labor administration and organization of the fixed telephone services commutate in São Paulo, where works the Telefónica. The central subject is the comprehension how it reflects in the labor and the improvement of microelectronic paradigm, in a context of telecommunication markets deregulation and the labor. Our analysis articulates three levels of discursion, based on the key-category "firm-net". The first level corresponds to the restructuring process of capitalism, which complements the global capital, the neoliberalism and productive restructure. The second level refers to the specificity of the new techno-economical paradigm, based on microelectronic, where the TIC detains an important role. And, with this panorama, the alternatives in terms of technological paradigm, in the sphere of market strategies, technological options and specially, articulated with other two aspects, and, as a privileged locus, the labour administration organization to install and maintain the fixed telephonic nets.

Key-words: firm-net, audiovisual-telecommunication-computing convergence, telecommunication, labour.

ÍNDICE DE TABELAS E GRÁFICOS

Tabela 3.1 - População e Percentual de Usuários de Internet no mundo – 2007.	90
Tabela 4.1 – Ranking of Telecoms Operators (Developed Countries): by Operating Revenue and Market Capitalisation – 1995.	111
Tabela 4.2 – Ranking of Telecoms Operators (Emerging Markets): by Operating Revenue and Market Capitalisation – 1995.	112
Tabela 4.3 – Valores arrecadados com a privatização.	125
Tabela 4.4 – Resultado setorial dos leilões de privatização e a dívida transferida ao setor privado no período 1995-2002.	125
Tabela 4.5 – Ingressos de IDE de Participação no capital (US\$ milhões).	126
Tabela 4.6 – Número de estabelecimentos e distribuição dos trabalhadores do setor de telecomunicações, segundo grandes regiões 1997-2000.	140
Gráfico 5.1 – Linhas fixas em serviço (dados em milhões - dic. 2003)	156
Gráfico 5.2 - Clientes celular (dados em milhões - dic. 2003).	156
Gráfico 5.3 - Mercado Móvel Ranking Mundial (Nº de clientes gerenciados).	160
Tabela 5.1 – Telefônica Móveis na América Latina.	161
Tabela 5.2 – Ano de Privatização, países e operadoras privatizadas compradas ou com participação da Telefônica.	169
Tabela 5.3 – Telefônica: Tamanho do mercado (2005).	170
Gráfico 5.4 – Brasil e México se destacam.	173
Gráfico 5.5 - Telefônica - Distribuição do Investimento por países.	178
Tabela 5.4 – Margem Ebitda.	181
Tabela 5.5 – Operadoras de Telefonia Fixa no Brasil 2005.	182
Tabela 6.1 - Presença, por município, da Prestadora B.	207
Tabela 6.2 - Número de funcionários da Prestadora B, por escolaridade, em 31/12/2005.	207
Tabela 6.3 - Remuneração básica, por função, nas Prestadoras de Serviço pesquisadas.	212

ÍNDICE DE QUADROS E FIGURAS

Quadro 1.1 - Mudanças no Paradigma Tecno-econômico.	43
Quadro 1.2 - As Indústrias, infra-estruturas e paradigmas de cada revolução tecnológica.	45
Quadro 3.1 - Os Sistemas de Inovação na Indústria da Infocomunicação e na “Velha Indústria” das Telecomunicações.	96
Quadro 4.1 - Internacionalização das Telecomunicações.	109
Quadro 4.2 – Privatização da Telefonia Fixa.	124
Quadro 4.3 - Telefonia fixa e celular, após 5 anos de privatização.	130
Figura 5.1 – Os Negócios do Grupo Telefónica.	152
Quadro 5.1 - Ranking Mundial em Capitalização em Bolsa.	157
Quadro 5.2 – Organização do Grupo Telefonica.	164
Figura 6.1 - Estrutura da Prestação de Serviços de Telefonia Fixa no Estado de São Paulo.	185
Figura 6.2 – Organograma da Prestadora A.	203
Figura 6.3 – Organograma da Prestadora B.	205
Figura 6.4 – Presença da Prestadora B.	206
Figura 6.5 - IRLA operando em um Terminal, próximo à residência de um cliente.	228

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABS – American Bureau of Shipping
AICE – Acesso Individual Classe Especial
AL – América Latina
AMC – Association for Multimedia Communications
Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações
Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica
ANP – Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis
ATCO – Atlantida Comunicaciones
ATM – Asynchronous Transfer Mode
AT&T – American Telephone & Telegraph
BD – Boletim de Defeito
BEO – Boletim Eletrônico de Ocorrência
BIRD – Banco Internacional para a Reconstrução e o Desenvolvimento
BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BT – British Telecom
CABIRLA – Cabista e Instalador de Linhas e Aparelhos
CBT – Código Brasileiro de Telecomunicações
Cade – Conselho Administrativo de Defesa Econômica
CANTV – Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela
CCR – Centro de Controle de Rede
CIPAs – Comissões Internas de Previsão de Acidentes
CLT – Consolidação das Leis do Trabalho
CMC – Controle de Manobras
CMT – Comissão do Mercado das Telecomunicações
CPqD – Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações
CRT – Companhia Riograndense de Telecomunicações
CRTS – Construtora de Redes Telefônicas Sorocabana
CSIC – Consejo Superior de Investigaciones Científicas
CTC – Compañía de Teléfonos de Chile
CTNE – Compañía Telefónica Nacional de España
DDD – Discagem Direta à Distância
DDI – Discagem Direta Internacional
DG – Distribuidor Geral
DID – Direct Inward Dialing
EBITDA – Earnings before Interest Taxes Depreciation and Amortization
ELR – Extra Language Resources
Embratel – Empresa Brasileira de Telecomunicações
EPTIC – Economia Política das Tecnologias da Informação e da Comunicação
ESSE – Escritório de Serviço
EUA – Estados Unidos da América
FHC – Fernando Henrique Cardoso
Fittel – Federação Interestadual dos Trabalhadores em Telecomunicações
FM – Frequency Modulation
FMI – Fundo Monetário Internacional

FNT – Fundo Nacional de Telecomunicações
FU – Folha Urgente
G7 – Grupo dos Sete países mais industrializados
GSM – Global System for Mobile Communications
IED – Investimento Externo Direto
IP – Internet Protocol
IRLA – Instalador e Reparador de Linhas e Aparelhos
IRTP – Instalador e Reparador de Telefones Públicos
ISP – Internet Service Provider
LA – Linhas de Assinantes ou Linhas e Aparelhos
LANs – Local Area Network
LDI – Longa Distância Internacional
LDN – Longa Distância Nacional
LGT – Lei Geral das Telecomunicações
LOT – Ley de Ordenación de Telecomunicaciones
MCI – Microwave Communications, Inc.
MFCN – Máquina Ferramenta de Controle Numérico
Minicom – Ministério das Comunicações
MPLS – Multiprotocol Label Switching
NASA – National Aeronautics and Space Administration
OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OMC – Organização Mundial do Comércio
ONG – Organização Não Governamental
ONU – Organização das Nações Unidas
OS – Ordem de Serviço
P&D – Pesquisa e Desenvolvimento
PC – Personal Computer
PDA – Personal Digital Assistant
PDV – Plano de Demissão Voluntária
PIB – Produto Interno Bruto
PLR – Participação nos Lucros e Resultados
PME – Pequenas e Médias Empresas
PND – Plano Nacional de Desenvolvimento
PPR – Programa de Participação nos Resultados
PT – Partido dos Trabalhadores
PTT – Post, Telegraph and Telephone
QoS – Qualidade de Serviço
RBS – Rede Brasil Sul de Comunicação
RDSI – Rede Digital de Serviços Integrados
RH – Recursos Humanos
SEAQ – Stock Exchange Automated Quotation
SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados
Sintetel-SP – Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações no Estado de São Paulo
Sinttel – Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações
SNI -
SPR – Serviço Programado

STB – Sistema de Telecomunicações Brasileiro
STFC – Sistema Telefônico Fixo Comutado
TASA – Telefónica Argentina
TCI - Telecommunications Inc.
Telebrás – Telecomunicações Brasileiras S.A.
Telesp – Telecomunicações de São Paulo
Telmex – Teléfonos de México
TIC – Tecnologias da Informação e da Comunicação
TP – Telefones Públicos
TPI – Telefonica Publicidad e Informação
TPTI – Telefónica Procesos y Tecnologías de la Información
TV – televisão
UFAL – Universidade Federal de Alagoas
UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFS – Universidade Federal de Sergipe
UIT – União Internacional de Telecomunicações
UMTS – Universal Mobile Telecommunications System
UNESP – Universidade Estadual Paulista
UNICAMP – Universidade Estadual de Campinas
URSS – União das Repúblicas Socialistas Soviéticas
USP – Universidade de São Paulo
Virla – Vendedor, Instalador e Reparador de Linhas e Aparelhos
WAN – Wide Area Network

SUMÁRIO

Introdução	1
 Parte I – REESTRUTURAÇÃO CAPITALISTA E AS TRANSFORMAÇÕES NA NATUREZA DO TRABALHO	 15
Capítulo 1 - Reestruturação Capitalista e suas diversas facetas, diferenciadas e intimamente articuladas.	16
1.1. A mundialização do capital: “financeirização da economia” e os novos moldes da concorrência internacional.	16
1.1.1. A “financeirização da economia”.	19
1.1.2. O papel do Investimento Direto Estrangeiro (IDE).	22
1.2. Neoliberalismo: proeminência do mercado e os mecanismos de ajuste.	27
1.3. Reestruturação Produtiva: mudanças tecnológicas e organizacionais na conformação de um novo paradigma tecno-econômico.	35
1.3.1. Fordismo e Crise.	36
1.3.2. As alternativas na crise.	39
1.3.3. Questões teóricas a respeito da mudança tecnológica e da concorrência.	46
1.3.4. A Firma-rede e os novos modelos de organização produtiva.	51
Capítulo 2 - Trabalho em mudança: centralidade do trabalho e seu novo estatuto.	56
2.1. As transformações no mercado e no processo de trabalho.	57
2.2. A crise da chamada Sociedade do Trabalho ou as implicações de mudanças tecnológicas e organizacionais.	59
2.2.1. O não emprego, o não trabalho.	62
2.3. As várias manifestações do trabalho.	65
2.3.1. O trabalho intelectual: um novo quadro de subsunção.	68
2.3.2. O trabalho nos serviços: um redefinido quadro de exploração.	75
 Parte II – AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO E A REESTRUTURAÇÃO CAPITALISTA.	 78

Capítulo 3 - As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC): seu significado no âmbito da Reestruturação Capitalista.	79
3.1. A “Sociedade da Informação”: pressupostos de um projeto político em dimensão global.	79
3.2. As TIC no interior de um novo paradigma tecno-econômico: aspectos de seu uso e difusão.	83
3.3. Telecomunicações: seu papel e a demarcação de seu complexo industrial e de serviços.	92
3.4. A problemática da convergência audiovisual-telecomunicações-informática.	97
Capítulo 4 - Desregulamentação e (re)regulamentação das telecomunicações.	106
4.1. Evolução das telecomunicações no mundo: do monopólio público ou privado fortemente regulado à internacionalização das telecomunicações.	107
4.2. Evolução das telecomunicações no Brasil: a formação do Sistema Telebrás.	114
4.3. O processo de privatização no Brasil: internacionalização passiva e novos atores.	117
4.4. O período pós-privatização no Brasil.	127
4.4.1. A problemática da convergência no macro-setor das comunicações no Brasil.	131
4.4.2. A problemática do trabalho em face da reestruturação das telecomunicações brasileiras.	136
 Parte III – A GESTÃO E A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NO STFC NO ESTADO DE SÃO PAULO.	143
Capítulo 5 - Telefónica e seu império multimídia.	144
5.1. Telefónica de Espanha: de ícone nacional à <i>global player</i> .	145
5.1.1. História de uma empresa: oito décadas de liderança.	145
5.1.2. Perfil e Negócios de uma <i>global player</i> .	154
5.2. Telefónica na Espanha: as relações entre Estado e empresa e a perspectiva da convergência.	164
5.3. A atuação da Telefónica na América Latina: Neo-Colonialismo!	167
5.3.1. Telefónica no Mundo.	169
5.3.2. Telefónica na América Latina.	171
5.3.2.1. Telefónica na Argentina.	173
5.3.2.2. Telefónica no Chile.	175

5.3.2.3. Telefónica no Peru.	176
5.3.2.4. Telefónica no México.	177
5.3.2.5. Telefônica no Brasil.	177
Capítulo 6 - A Telefônica SP e a política de gestão e organização do trabalho para a instalação e manutenção das linhas telefônicas.	183
6.1. Estrutura e atuação da Telefônica.	184
6.1.1. Telefonia Fixa.	186
6.1.2. Telefonia Móvel.	189
6.1.3. Internet.	189
6.2. A política de gestão do trabalho da Telefônica.	191
6.2.1. Antecedentes 1: análises sobre trabalho na CRT.	195
6.2.2. Antecedentes 2: análise sobre trabalho na Telefônica.	198
6.3. O trabalho nas prestadoras de serviço da Telefônica.	200
6.3.1. A Prestadora A.	200
6.3.2. A Prestadora B.	204
6.3.3. A Prestadora C.	208
6.3.4. Aspectos relativos à gestão e à organização do trabalho nas prestadoras de serviço.	210
6.3.4.1. O perfil da mão-de-obra nas prestadoras.	211
6.3.4.2. A organização do trabalho nas prestadoras.	213
6.3.4.2.1. As funções técnicas relativas às atividades de instalação e manutenção.	213
6.3.4.2.2. O funcionamento dos Escritórios de Serviço (ESSE).	217
6.3.4.2.3. A estrutura das redes telefônicas: o “chão de fábrica” dos técnicos.	224
6.3.4.3. As mudanças tecnológicas e organizacionais.	229
Considerações Finais	233
Referências Bibliográficas	241

Glossário de Termos Técnicos	253
---	------------

Apêndices	258
------------------------	------------

Anexos

Introdução

As transformações no mundo, nas últimas décadas, estão relacionadas intimamente ao novo panorama tecno-econômico, marcado pela importância das tecnologias da informação e da comunicação (TIC). As TIC transfiguram nossa forma de produzir, consumir, relacionarmos uns com os outros, ou seja, viver. Transversais a todos os campos da vida, o uso e o acesso a estas novas tecnologias estão diretamente vinculados à “nova” lógica de acumulação do capital, de um lado como pressupostos de seu avanço, à medida que são mecanismos privilegiados do desenvolvimento e da maior integração dos mercados, notadamente o financeiro, de outro sendo por ela determinados, já que se inserem num movimento mais amplo de reestruturação do Capitalismo.

Tais mudanças fazem parte de um panorama onde as telecomunicações cumprem um papel estratégico no atual estágio de desenvolvimento das forças capitalistas de produção. Nos marcos de uma revolução tecnológica – a da microeletrônica -, com desdobramentos nas formas de regulação – desregulamentação/(re)regulamentação dos principais setores de infra-estrutura -, e de gestão e organização do trabalho – flexibilização, precarização -, as telecomunicações, ao mesmo tempo em que garantem a infra-estrutura básica, surgem como um novo e rentável espaço de acumulação. Ou seja, com a desestatização, as telecomunicações tornam-se espaço de disputas do grande capital internacional.

Os acontecimentos que levaram à privatização das telecomunicações no Brasil, como em boa parte da América Latina, resultaram da estratégia de liberalização das comunicações iniciada na Inglaterra e nos EUA, na década de 80. A privatização, por sua vez, tem provocado mudanças importantes no mercado de trabalho no setor, diferenciando-se cada vez mais, os mercados de trabalho internos e externos às operadoras. A figura essencial, neste novo contexto, é a firma-rede e suas estratégias de gestão e organização da força de trabalho, articuladas às estratégias mais amplas de inserção em velhos e em novos mercados, como à política tecnológica.

No caso brasileiro, os anos 90 representam um ponto de inflexão no processo de evolução de seu sistema de telecomunicações. No decurso desta década, um conjunto de políticas governamentais, coadunadas a pressões externas de toda ordem, promoveu uma

verdadeira “revolução” nos marcos da regulação no setor, que até então era considerado estratégico e prioritariamente salvaguarda do poder público. Nas três décadas anteriores, com a criação do Sistema Telebrás, em 1972, do Ministério das Comunicações e do CPqD (Centro de Pesquisa de Desenvolvimento em Telecomunicações), em 1975, os indicadores relativos à expansão dos serviços e dos investimentos corresponderam ao estabelecimento de uma infraestrutura para o desenvolvimento das redes de comunicação no país, como para sua economia como um todo.

A privatização das telecomunicações brasileiras situa-se como um fenômeno de ricos matizes e com repercussões que vão além do aspecto competitivo e de eficiência que esteve atrás do discurso governista, pois este acontecimento é o corolário de um longo e complexo processo relativo à reestruturação capitalista das últimas quatro décadas. Qual seja, a privatização cristaliza o caráter mundializante do capital e o papel que passam a jogar as grandes empresas – agora organizadas como firma-rede -, num contexto de mudanças organizacionais e tecnológicas que atingem o padrão de funcionamento da produção e do trabalho, como o tipo de inserção de cada país na chamada economia mundial.

O nosso estudo inscreve-se na perspectiva das pesquisas que articulam mudanças tecnológicas e ambiente institucional, entendendo este último na medida em que nos preocupamos em tratar de maneira conjunta tanto aspectos relativos à natureza política e ideológica do processo como àqueles que dizem respeito à análise mais fina da regulação econômica. Tem como fios condutores a definição da firma-rede, como forma de organização das grandes empresas multi e transnacionais, e a questão do trabalho, identificando como esta forma de organização e as estratégias da firma, *vis-à-vis* o ambiente tecnológico e institucional, definem o quadro de uso e remuneração da força de trabalho que está empregada nas telecomunicações. Quanto à procedência da análise, vale à pena transcrever as observações de Sônia Guimarães, estudiosa do tema:

(...) se é verdade que já há conhecimento razoável acerca das implicações sociais decorrentes das mudanças tecnológicas recentes (baseado, sobretudo, em estudos de caso), o mesmo não se pode afirmar em relação à análise dos processos que combinam mudanças tecnológicas e desregulamentação/privatização/liberaliza-

ção, até porque o processo de privatização, em muitos países, como ocorre no Brasil, é ainda recente¹. Decorre daí, a necessidade de conhecer-se melhor essa realidade. Além disso [...], os estudos em questão têm-se dedicado, sobretudo, ao setor industrial. Apesar da crescente relevância do setor de serviços, não só em termos de geração de emprego e de geração de valor econômico, mas também, em termos de extensão de mudanças tecnológicas – como bem o atestam a área de bancos, de informática e de telecomunicações – o mesmo não tem merecido a necessária atenção da Sociologia do Trabalho, especialmente no Brasil. Ao contrário, há uma tendência, equivocada, de considerar-se o setor de serviços um simples apêndice do setor industrial (Larangeira, 1998: 2).

É nesse contexto que a proposta de nossa tese se inscreve, no intuito de compreender como estas mudanças, ilustradas no fenômeno da firma-rede, refletem-se no mundo do trabalho.

Marx e Schumpeter e a análise da mudança técnica

Demarcada a perspectiva mais ampla que norteia nossa pesquisa, vale destacar que o que é crucial para nós, e define conseqüentemente o referencial teórico que sustenta a análise, é articularmos dois aspectos internamente relacionados, quando se estuda o processo de trabalho capitalista, em sua natureza e em suas manifestações contemporâneas. A mudança técnica – ou a inovação –, como elemento intrínseco ao desenvolvimento das forças produtivas capitalistas, e a intelectualização do trabalho, com o avanço do progresso técnico e da ciência, num processo crescente de subordinação do trabalho intelectual ao capital. Ambos os aspectos, consubstanciam-se na concorrência, sejam como seus pressupostos, sejam como dados diferenciais das firmas em ambiente competitivo. Pois, [...]

Se é a concorrência que executa as leis imanentes do capital, em nível do movimento real do capital, o que se pode e precisa estudar é o que muda na natureza da concorrência intercapitalista, quais as estratégias estabelecidas pelos empresários na busca incessante pela redução de seus custos de produção. Assim é que, estudar a reestruturação industrial é entender concretamente a ação da concorrência. É bom lembrar que para Marx quando o capital se institui sob suas bases técnicas adequadas, há como uma inversão que se constitui na subordinação da relação capital e trabalho à relação entre os capitais. Assim a concorrência intercapitalista passa a dominar a relação capital e trabalho (Carleial, 1995: 71).

¹ Já estamos a caminho de completar uma década de privatização do Sistema Telebrás, porém as observações da autora permanecem, dado o incipiente número de pesquisas, sob a perspectiva apontada, dentro da Sociologia do Trabalho, e, principalmente, na Economia do Trabalho.

O marco teórico que utilizamos relaciona, em caráter complementar, duas abordagens, que articulam cada uma, a seu turno, aspectos centrais na nossa análise. De um lado, está a abordagem marxiana do trabalho, baseada nas leis de imanência da acumulação capitalista (Marx, 1867). Mesmo Marx não tendo realizado a análise dos capitais em particular, sua discussão sobre a concorrência entre os diversos capitais, na luta pela maior apropriação da riqueza social produzida, conduz à necessidade em compreender como opera a concorrência fazendo com que os capitais (as firmas) atuem no sentido de realizar as leis econômicas gerais capitalistas.

Urge, então, buscarmos por um referencial teórico que dê conta da discussão dos capitais em particular, que sob a concorrência possibilite o estudo das estratégias das firmas, na busca de inovação. Aqui, encontramos o elemento comum que une a análise marxiana à análise de Schumpeter (nosso outro referencial), à medida que para ambos a norma para o Capitalismo é a mudança. Porém, a concorrência não deverá ser vista como um espaço de simples equalização das taxas de lucro, mas a partir da incorporação de uma análise ativa da concorrência, como definida por Schumpeter, e a partir da compreensão dela como “motor essencial da economia burguesa” e ainda como “a natureza interna do capital”, na visão de Marx. Porém, é importante frisarmos que “[...] A concorrência, em suma, este motor essencial da economia burguesa, não estabelece as leis desta, senão que é o seu executor. Portanto a *ilimited competition* não é o pressuposto da verdade das leis econômicas, senão a forma de manifestação em que se realiza sua necessidade” (Marx, apud Carleial, 1995: 70).

As teorias de Marx e de Schumpeter se aliam, essencialmente, no desdobramento que fazemos a partir das tradições marxista e neo-schumpeteriana, sobre a análise do trabalho e da mudança técnica, respectivamente. De um lado, acompanhamos a discussão sobre o processo de trabalho, sua crescente intelectualização e o confronto com a separação entre trabalho manual e trabalho intelectual (Prado, 2005; Bolaño, 2002), presente em uma literatura bastante fértil na perspectiva marxiana; de outro, a categorização de paradigma tecno-econômico (Perez, 1986; 2004), na caracterização das revoluções tecnológicas que define os momentos de inflexão na história do capitalismo mundial, e a de paradigma tecnológico (Dosi, 1982), que qualifica o desenvolvimento técnico no interior das indústrias/firmas.

Na perspectiva marxiana, dialogamos com três grupos de autores. O primeiro deles, representado por Giovani Alves e Ricardo Antunes, professores da UNESP e UNICAMP, respectivamente, vem desenvolvendo leituras críticas a respeito do atual momento de fragmentação do mundo do trabalho. Os autores, a despeito de desenvolverem abordagens muito próprias, apontam para a tendente precarização do trabalho, a fragilização de suas representações sindicais e a falta de sentido no mundo contemporâneo.

O segundo grupo refere-se aos estudiosos que se alinham em torno da análise do “trabalho imaterial”, do italiano Antonio Negri, principalmente Maurizio Lazzarato, da Universidade de Paris I e Giuseppe Cocco, da UFRJ. A partir da proposição da constituição de um “capitalismo cognitivo”, os autores defendem a idéia de uma proeminência e autonomia do trabalho não material no interior das forças de produção capitalistas, apontando para a possibilidade de sua superação.

César Bolaño, da UFS e do grupo EPTIC, e o professor da USP, Eleutério Prado, conformam o terceiro grupo. Não desconsiderando as penúrias e desmazelas que afligem o Capitalismo do início do século XXI, e em franca crítica às abordagens do chamado capitalismo cognitivo e àquelas defensoras do propalado fim da sociedade do trabalho, os autores buscam em Marx elementos que na análise do desenvolvimento histórico do Capitalismo, da constituição da “grande indústria” e da passagem desta à “pós-grande indústria”, ponham luz à crescente intelectualização dos processos de trabalho, no atual estágio de difusão e expansão das TIC, e o significado disto em face do problema da subsunção do trabalho no capital.

Para a nossa análise, buscaremos nos referendar em diferentes grupos dos neo-schumpeterianos. De Perez (1986, 2004), usamos a periodização das revoluções tecnológicas, com a definição dos paradigmas tecno-econômicos, e que nos ajuda a entender como na dinâmica macroeconômica do sistema impõem-se as TIC, a partir do desenvolvimento da microeletrônica. A partir de Dosi (1982), voltamo-nos à dinâmica interna das diversas indústrias/firmas, a partir dos conceitos de paradigma e trajetória tecnológicos.

Os neo-schumpeterianos dividem-se em dois grupos (Farberger, 2002). Um grupo trabalha numa perspectiva macro, a partir da noção de “ondas longas”, retomando assim Kondratief. Este grupo desenvolveu-se, principalmente, durante as décadas de 70 e 80, e alguns

dos mais importantes representantes são Christopher Freeman e Carlota Perez. Outro grupo privilegia a perspectiva micro, e a obra que principia esta nova via de análise, a partir de Schumpeter, mas sob uma perspectiva evolucionária – que inclui tradicionalmente, além de Schumpeter, autores como Marshall e Hayek -, surge em 1982, apresentada por Nelson & Winter. Este último grupo passa a gozar de uma repercussão importante dentro da análise da Economia Industrial (mais precisamente da Economia da Inovação) – com desdobramentos para outras sub-áreas da Economia -, a partir de então, baseando-se, essencialmente, nas críticas aos pressupostos neoclássicos de maximização de lucro e de equilíbrio. Em substituição a estes pressupostos, os autores trabalham, respectivamente, com a idéia de “racionalidade limitada” e a de trajetórias em aberto, que se relaciona com a idéia de paradigma e trajetória tecnológicos.

Nelson & Winter (1982) propõem-se a atualizar o pensamento de Schumpeter, entendendo a inovação como o motor da dinâmica econômica, a partir do mecanismo da concorrência. A inovação é vista como algo endógeno, própria à dinâmica interna do sistema econômico e como um fenômeno micro. A análise dos autores dá-se no âmbito do processo de seleção, onde o preço aparece como um dos atributos, não o único, e o mercado é visto como o ambiente de seleção, e não como um conjunto de mecanismos para o ajuste.

A economia evolucionária/neo-schumpeteriana levanta três importantes questões. A primeira é entender como a inovação emerge. A segunda refere-se à questão de como se dão a seleção e a difusão da inovação. E, por fim, quais as consequências disto em grande escala no sistema econômico. Dentro da tradição schumpeteriana, a perspectiva evolucionária rechaçará a idéia de equilíbrio, presente na tradição neoclássica (Fagerberg, 2002).

É importante destacarmos em que sentido Marx e Schumpeter, em meio às suas semelhanças, diferenciam-se.

O pensamento de Schumpeter apresenta referências teóricas importantes, cada qual sendo incorporada pelo autor de maneira muito própria:

From Marx he took the dynamic Outlook, from the historical school the emphasis on historical specificity (with respect to technology, industry/sector, institutions and so on) and from the neoclassicals the need for a micro-based approach, in which evolution is explained through the interaction of individual actors, rather

than through some metaphysical force that works its way through history (Fagerberg, 2002: 6).

Para diferenciar sua posição dos neoclássicos e aproximá-lo do pensamento de Marx:

It was not clear to me at outset what to the reader will perhaps be obvious at once, namely, that this Idea and this aim are exactly the same as the Idea and the aim which underly the economic teaching of Karl Marx. In fact, what distinguishes him from the economists of his own time and those who preceded him, was precisely a vision of economic evolution as a distinct process generated by the economic system itself (Fagerberg, 2002: 7).

Para Marx como para Schumpeter, a idéia era de que a evolução do capitalismo é dirigida pela competição tecnológica entre as firmas. Marx falava de uma alteração na composição orgânica do capital, vinculada ao progresso tecnológico. Ademais, como um elemento de imanência do desenvolvimento dos capitais, como unidade universal (vide O Capital, Livro I). Schumpeter, diferentemente de Marx, exclui a centralidade da contradição básica do Capitalismo, a relação capital e trabalho, que desenvolve o estudo sobre os efeitos da mecanização sobre a composição orgânica do capital.

While Marx had limited the analysis to mechanization (i.e., process innovation) Schumpeter also included a number of other elements such as the development of new products (or new variants of such), the introduction of new types or qualities of raw materials or intermediary products, the creation or exploitation of new markets or new ways to organize business (Fagerberg, 2002: 8).

A diferença encontrar-se-á não só em termos de escopo das análises, mas, sobretudo, em uma questão metodológica fundamental. A busca das leis gerais da acumulação para Marx era o cerne, mas não o todo da análise. Entendia fundamental o estudo dos capitais em particular, sob concorrência, para o entendimento da dinâmica histórica própria aos fenômenos sociais, porém este deveria fazer parte do todo de uma análise crivada por vários níveis de abstração, em que se tornava fundamental a articulação destes diferentes níveis.

Na tradição schumpeteriana, por sua vez, outro aspecto deve ser salientado.

A análise neo-schumpeteriana em geral não considera explicitamente a inter-relação firma/sindicato e nem mesmo a relação firma/mercado de trabalho. Lundvall (1992) abre espaço para essa possibilidade quando argumenta que no sentido amplo, o SNI pode incluir todos os aspectos da estrutura econômica e do arranjo institucional que afeta o aprendizado. Assim o conceito deve permitir a inclusão de toda esfera que num certo momento seja entendida como relevante.

Alguns autores inspirados por esta construção têm incorporado alguma análise sobre os mercados de trabalho, a princípio intuitivamente, mas também integrando exemplos da realidade contemporânea (Carleial, 2001: 45).

A análise neo-schumpeteriana, assim, não privilegia a discussão sobre o processo de trabalho como essencial na dinâmica do capital. As discussões sobre o aprendizado – visto por uma gama da literatura deste matiz como importante para a inovação –, na percepção principalmente da importância do conhecimento tácito, não incorporam a necessidade em compreender a natureza do trabalho. Entra, como acentuado por Carleial (2001), como um dos elementos do arranjo institucional, contemplado nos índices de qualificação da mão de obra.

Mais uma vez, reforça-se a idéia em lançar mão da análise marxiana do trabalho, no sentido de compreender o fenômeno de transformação dos processos de trabalho, na esteira de um processo histórico que acompanha o capitalismo desde os seus primórdios, a cientificização da produção, a crescente substituição de trabalho vivo por trabalho morto, mas não a supressão total do trabalho vivo. Complementarmente, mas delineando uma abordagem própria, os neo-schumpeterianos trazem a discussão sobre o progresso técnico, especulando sobre as estratégias inovativas definidas pelas firmas.

Esperamos, então, ter colocado os argumentos que justificam, guardadas as distâncias, a possibilidade de agrupar, cada uma a seu turno, as análises marxiana e schumpeteriana, no sentido de entendermos como as estratégias das firmas, sob concorrência, na busca do processo inovativo, têm profunda implicação nas formas utilizadas de gestão e organização do trabalho. E, como no interior da atividade de produção e de trabalho, encontram-se elementos essenciais para a discussão do trabalho no mundo contemporâneo.

Objetivos:

O objetivo da tese é analisar as conseqüências da reestruturação nas telecomunicações, em termos tecnológicos e produtivos (avanço da tecnologia digital e da flexibilização da atividade) e institucionais (liberalização, desregulamentação e privatização), na gestão e na organização do trabalho no Serviço Telefônico Fixo Comutado em São Paulo, onde atua a Telefônica. A questão central está em compreender como repercute no trabalho, o avanço

do paradigma microeletrônico, num contexto de desregulamentação dos mercados das telecomunicações e de trabalho.

O quadro de mudanças tecnológicas, com o avanço da microeletrônica, e organizacionais, com a característica predominante de flexibilização das estruturas das empresas, tem produzido dois importantes fatos. Uma grande característica no atual estágio de desenvolvimento do Capitalismo é a crescente intelectualização dos processos de trabalho, apontando para a superação da dicotomia trabalho manual/trabalho intelectual, como presente na chamada produção fordista/taylorista. O que estamos chamando aqui de intelectualização deve ser compreendido como um processo de adequação de atributos intelectivos, comunicativos e culturais, que agrega, às vezes de maneira contraditória, a polivalência e a politecnicidade², aliando conseqüentemente as necessidades advindas tanto de mudanças tecnológicas quanto organizacionais. O segundo fato corresponde mais diretamente às transformações na organização das empresas, no sentido da flexibilização de suas estruturas, lançando mão da terceirização, que ocasiona demissão na empresa central e precarização nas prestadoras.

Ambos os fatos coexistem em exemplos concretos. Setores com dinâmica tecnológica intensa, como as telecomunicações, podem comportar diferentes ambientes de trabalho. Áreas como as responsáveis por pesquisa e desenvolvimento, planejamento, gestão e direção, abrigam trabalhadores mais qualificados, com salários maiores. Outras, como as que fazem a instalação e a manutenção das linhas telefônicas, ocupam trabalhadores com jornadas de trabalho intensas, baixos salários, com alta rotatividade. Nestas atuam invariavelmente as empresas terceirizadas.

A nossa análise articula três níveis de discussão, a partir da categoria-chave “firma-rede”. O primeiro nível corresponde ao processo de reestruturação capitalista, onde se

² Polivalência “significa um trabalho mais variado com uma certa abertura quanto à possibilidade de administração do tempo pelo trabalhador e sem implicar, necessariamente, mudança qualitativa das tarefas. Representa nada mais do que uma racionalização formalista com fins instrumentais. Não significa, obrigatoriamente, intelectualização do trabalho, mesmo que se trabalhe com equipamentos mais complexos.” Já a “politecnicidade representa o domínio da técnica em nível intelectual e a possibilidade de um trabalho flexível com a recomposição de tarefas a nível criativo. Supõe a ultrapassagem de um conhecimento meramente empírico, ao requerer o recurso a formas de pensamento mais abstratas. Vai além de uma formação simplesmente técnica ao pressupor um perfil amplo de trabalhador, consciente, capaz de atuar criticamente em atividade de caráter criador e de buscar com autonomia os conhecimentos necessários ao seu progressivo aperfeiçoamento” (Machado, 1992: 19).

complementam a mundialização do capital, o neoliberalismo e a reestruturação produtiva. O segundo nível refere-se às especificidades do novo paradigma tecno-econômico, baseado na microeletrônica, onde as TIC detêm papel preponderante. E, neste quadro, as alternativas em termos de paradigma tecnológico, no âmbito das estratégias competitivas das firmas. O terceiro nível trata das novas estratégias de gestão e organização da produção e do trabalho no âmbito da atividade de telefonia fixa no Estado de São Paulo.

Objetivo geral: Analisar o processo de reestruturação capitalista e seus impactos sobre o mundo do trabalho no setor de telecomunicações brasileiro.

Objetivos específicos:

- acompanhar as mudanças institucionais e estruturais nas telecomunicações, a partir das alterações na Legislação, as privatizações e a incorporação das novas tecnologias;
- estudar a problemática da convergência audiovisual-telecomunicações-informática, do ponto de vista de formação de grandes blocos multimídia e multisetoriais, nacionais e multinacionais;
- traçar um quadro evolutivo da atuação da Telefônica, quanto às suas estratégias econômicas no mercado de comunicações brasileiro;
- estudar a natureza e a incorporação dos novos processos técnico-organizacionais e seus efeitos sobre a gestão e a organização do trabalho, no Serviço Telefônico Fixo Comutado do Estado de São Paulo, área de concessão da Telefônica.

Procedimentos metodológicos:

A tese orientou-se a partir de um esquema explicativo, que contempla três níveis de análise interdependentes: 1.) O ambiente tecnológico, institucional e econômico mais amplo; 2.) O setor das telecomunicações, considerando suas particularidades e importância; 3.) A empresa Telefônica, enfocando sua estratégia de mercado, opções tecnológicas, e principalmente,

articuladas aos outros dois aspectos e enquanto locus privilegiado da análise, a gestão e organização do trabalho.

A delimitação temporal da pesquisa corresponde ao período mais recente da evolução das telecomunicações no Brasil, *vis-à-vis* a dinâmica do setor mundialmente (numa perspectiva comparativa, observando a postura dos agentes governamentais e privados, nacionais e multinacionais), tendo como marco a privatização, ocorrida em 1998, sem perder de vista, contudo, o processo de desenvolvimento da estrutura de telecomunicações no país, com o Sistema Telebrás, e as políticas de desestatização, em embrião desde os finais dos anos 80.

Quanto aos materiais utilizados, o essencial das informações quantitativas provém das memórias e balanços da empresa, de revistas internas e da literatura de mesma origem, e periódicos especializados, como a Teletime, e Jornais com cadernos voltados às Telecomunicações e TIC, como Gazeta Mercantil, que foram ordenados sistematicamente, constituindo-se uma base de dados, estendendo-se no período pré e pós-privatização. Também foi realizada uma série de entrevistas em diferentes níveis das prestadoras de serviço da Telefônica São Paulo, como também no sindicato da categoria (Sintetel-SP). Foram aplicados dois diferentes questionários, um para as prestadoras e outro para os trabalhadores (Apêndices 1 e 2).

Os primeiros contatos para as visitas e aplicação dos questionários iniciaram-se no segundo semestre de 2004, junto ao Sintetel-SP e/ou diretamente nas empresas, quando estas apresentavam sites ou endereços e telefones em canais públicos, como a lista telefônica. As visitas – para conhecer as instalações e aplicar os questionários - ocorreram em agosto de 2005, no Sintetel-SP e na Prestadora A, em abril e maio de 2006, na Prestadora B e na Prestadora C, em outubro de 2006, na Prestadora A (visita e aplicação de questionários no Escritório de Serviço) e dezembro de 2006, no Sintetel-SP. Ademais, foram mantidos, sempre que necessário, contatos via correio eletrônico, no sentido de dirimir dúvidas surgidas das entrevistas e/ou dos questionários e ajustar dados e informações apresentados. Foram realizadas 40 (quarenta) entrevistas, com assessores e diretores do Sintetel-SP, trabalhadores, diretores e gestores das prestadoras e trabalhadores e gestores da Telefônica, em um total de cerca de 60 (sessenta) horas gravadas.

É importante destacar que muitas das informações colhidas e depois sistematizadas não foram levantadas diretamente via questionários. Somente uma das prestadoras preencheu o questionário completo, referente à empresa (Apêndice 1). As outras duas recusaram-se a efetuar o preenchimento, considerando que muitas das questões ali levantadas diziam respeito a informações sigilosas da empresa. A nossa estratégia, então, foi introduzir as questões nas entrevistas feitas com os coordenadores e gestores, cotejando os dados com informações presentes em documentos disponíveis no site das Prestadoras (no caso das Prestadoras B e C)³ e por via impressa, a nós entregues quando das visitas.

A análise sobre a gestão e a organização do trabalho nas prestadoras de serviço da Telefônica foi feita a partir da discussão de três aspectos. O primeiro relativo ao perfil dos trabalhadores, idade, escolaridade, função, empregos anteriores, faixa salarial. A organização do trabalho foi o segundo aspecto estudado, considerando as atividades específicas e comuns dos trabalhadores. O terceiro aspecto correspondeu às mudanças tecnológicas e organizacionais observadas. Todos estes aspectos tiveram como corte comum de análise as funções e atividades identificadas na área de instalação e manutenção das redes telefônicas e definidas para o estudo: IRLA, cabista, atendente e técnico em speedy, para as Prestadoras voltadas ao LA (Linha de Assinante) e IRTP, limpador de TP e Infra, para a Prestadora de TP (Telefone Público).

Atualmente (abril de 2006, para o ano de referência de 2005/2006), são doze (12) as prestadoras de serviço da Telesp: Splice, Daruma e Icatel, em telefones públicos (TP) e Incomon, Estação Engenharia, TelSul, Tel, Relacom, Telemax, Ability, Assente e Dap, em linhas de assinantes (LA).

É importante destacar que este número vem diminuindo drasticamente. No ano de privatização, a Telefônica manteve contrato com cerca de oitenta (80) empresas, distribuídas nas áreas de construção civil, infra-estrutura em telecomunicações e instalação e manutenção da rede telefônica. Em 2004, ano de defesa de tese na USP, versando sobre as telecomunicações em São Paulo (Oliveira, 2004), foram levantadas vinte (20) empresas prestando serviço para a Telefônica, sendo que a mais importante (que respondia pelo maior número de linhas atendidas no estado), a Logictel, não mais detém contrato de prestação de serviço com a operadora⁴. Para o acordo

³ A Prestadora A não possui um site.

⁴ A Logictel, que mantém um laboratório para reparo de centrais telefônicas e que trabalha com Logística para várias empresas, não detém atualmente contrato para a prestação de serviço na área de instalação e manutenção da rede de

coletivo 2005/2006, mediado pelo Sintetel-SP e datado de agosto de 2005, foram identificadas quinze (15) prestadoras⁵.

Estrutura da Tese:

A tese está estruturada em três partes. A Parte I – Reestruturação Capitalista e as Transformações na Natureza do Trabalho - é composta pelos dois capítulos iniciais, que abarcam os aspectos teóricos e históricos de conformação do atual estágio de desenvolvimentos das forças capitalistas de produção.

No Capítulo I, discutimos a natureza da reestruturação capitalista, apontando para suas causas (a crise do “modelo fordista”) e sua manifestação, a partir de três fenômenos, interdependentes, mas com aportes muito particulares: a mundialização do capital (principalmente o rentista), o neoliberalismo (liberalização e privatização) e a reestruturação produtiva (conformação de um novo paradigma tecno-econômico). Neste último aspecto, acentuam-se as mudanças que atingem os processos e as relações de trabalho (concebidas na tese a partir das categorias de gestão e organização do trabalho). A análise da mudança do paradigma tecno-econômico promove a discussão sobre a mudança tecnológica – microeletrônica, as TIC, a telemática -, que tem como suporte teórico as análises neo-schumpeterianas/evolucionistas. Ao tempo, a interpretação da crise situa-se no âmbito das teorias críticas – economia política – que será a base teórica na análise sobre as TIC e a chamada Sociedade da Informação.

No Capítulo II, a propalada crise da “Sociedade do Trabalho” é o mote para analisarmos as principais alterações no mundo do trabalho, com a mudança do paradigma tecno-econômico, em especial o *status* da própria categoria trabalho. Nesta parte, abordam-se algumas perspectivas sobre a natureza do trabalho na contemporaneidade.

A Parte II - As Tecnologias da Informação e da Comunicação e a Reestruturação Capitalista - aponta para o papel que as TIC assumem no processo de reestruturação capitalista,

telefonia fixa no Estado de São Paulo. Seu plantel foi fundido à empresa Ability, depois de uma exigência da Telefônica (Informação prestada por Supervisor da empresa, em entrevista em 16/10/06).

⁵ No ato de celebração do Acordo (Anexo 1), assinaram-no 15 empresas, mas efetivamente àquele momento eram 12 prestadoras.

com o estabelecimento do paradigma microeletrônico. Esta parte corresponde aos capítulos III e IV da tese.

O Capítulo III trata especificamente do papel que as TIC jogam na nova conformação do Capitalismo, exemplificando aspectos de seu uso e difusão. Aqui, também, apontamos para a importância das telecomunicações, tratando, inclusive, de definir este complexo industrial e de serviços, com ênfase na convergência no interior do macro-setor das comunicações.

O Capítulo IV é um capítulo histórico, em que traçamos a evolução das telecomunicações no mundo e no Brasil. Tem o caráter de ilustrar com fatos, aspectos inerentes à reestruturação capitalista e à formação de uma sociedade fundada no uso das TIC. Mudanças tecnológicas e institucionais são apontadas, intentando-se analisar sua importância para o setor, como para a economia como um todo.

A terceira e última parte - A Gestão e a Organização do Trabalho no STFC no Estado de São Paulo - é reservada para a análise de um conjunto de informações relativas ao nosso objeto empírico de estudo, a Telefônica, na prestação dos serviços de instalação e manutenção das redes telefônicas no estado.

No Capítulo V, depois de apresentado e definido o conceito de firma-rede (Capítulo I), e de termos historiado sobre o panorama das teles no mundo e no Brasil (Capítulo IV), este capítulo apresentará o perfil da Telefônica, demonstrando como ela ilustra o fenômeno que apontamos nos capítulos anteriores, à medida que descrevemos as estratégias de fusão e aquisição que vem assumindo a empresa, na sua busca por novos mercados e maior sinergia.

No Capítulo VI, são apresentados os resultados do trabalho de campo, junto à Telefônica e às empresas terceirizadas. Aqui, aspectos como o padrão tecnológico (uso de alternativas e trajetórias tecnológicas) e de uso e remuneração da mão-de-obra serão apresentados e discutidos, a partir do modelo de firma-rede, de relações hierárquicas entre a operadora e as prestadoras de serviço.

PARTE I

Reestruturação Capitalista e as

Transformações no Mundo do Trabalho

CAPÍTULO 1 - Reestruturação Capitalista e suas diversas facetas, diferenciadas e intimamente articuladas.

Neste capítulo, apresentamos os principais elementos contextuais e algumas das categorias centrais da discussão empreendida na tese, e que tem continuidade no capítulo 2, com a abordagem sobre o trabalho na contemporaneidade, e no capítulo 3, com a análise sobre o papel das TIC. Tratamos de definir, a partir de uma revisão de literatura, a nossa perspectiva de entendimento sobre a crise capitalista, cujos primeiros sinais surgem nos finais da década de 60 e com desdobramentos ainda em andamento. São analisadas as três principais nuances, representadas por processos diferenciados, porém interdependentes, que caracterizam a reestruturação do modo de produção capitalista nas últimas décadas: a mundialização do capital, o neoliberalismo e a reestruturação produtiva.

O capítulo está dividido em três partes. Na primeira (item 1.1.), articulamos os principais elementos do processo de globalização econômica, a partir da noção de mundialização do capital. Aqui, intentamos mostrar o predomínio da lógica rentista e, neste contexto, como passa a se desenrolar a concorrência em nível mundial, com destaque para o papel das grandes multinacionais. No item seguinte (1.2.), tratamos do neoliberalismo, como face ideológica do processo de mundialização, e também como práticas de política econômica, em nome dos ajustes macroeconômicos. A parte final (item 1.3.), por sua vez, está dividida em quatro momentos, onde expomos nosso entendimento do processo de reestruturação produtiva, na direção de um novo paradigma tecno-econômico.

1.1. A mundialização do capital: “financeirização da economia” e os novos moldes da concorrência internacional.

Qual o sentido e qual o significado da lógica de acumulação capitalista que se instalou com as transformações técnicas, econômicas e sociais na última metade do século XX? Sob o signo da globalização, para o entendimento deste novo momento que “é o resultado de mutações estruturais no movimento secular de internacionalização do capital” (Braga, s.d),

optamos pela perspectiva de Chesnais (1996), observando como a “financeirização da economia” significou a redefinição dos padrões de geração de riqueza. Junto com o processo crescente de hipertrofia da esfera financeira e às instabilidades cambiais, um aspecto importante é que o capital produtivo entra em simbiose com o capital financeiro, criando unidades de capital – ou seja, firmas – que incorporam uma lógica de ganhos dada pela valorização dos seus ativos materiais e imateriais.

A expressão “mundialização do capital”, cunhada por Chesnais, em seu livro homônimo, editado na França em 1994, contrapõe-se à idéia de globalização, que para o autor carrega e impõe um caráter de inexorabilidade aos processos em que a dissolução das fronteiras – de todas as naturezas – é a característica principal. Estaríamos, isto sim, frente a dinâmicas que diferenciam, polarizam, enfim, ampliam as disparidades entre nações ricas e pobres, entre norte e sul, entre centro e periferia, transplantando na verdade os limites destes espaços.

O termo globalização, consagrado na literatura acadêmica e na mídia, alude a uma série de fenômenos – econômicos, sociais, culturais – que vêm redefinindo as relações internacionais desde a década de 70. Diferentes podem ser suas interpretações, carregadas de um jugo ideológico que ora o desqualifica, ora o torna uma bandeira apologética da inexorável vitória do capitalismo como modo de vida social. Em meio à crise do chamado socialismo real e do fim da polaridade capitalismo *versus* socialismo, o mundo vê-se como um grande e indiviso mercado, onde circula livremente a idéia de que, para o bem ou para o mal, o capitalismo demonstrou ser o mais eficiente dos sistemas econômicos.

O entendimento do que se denomina globalização requer uma abordagem que busque uma compreensão geral e integrativa (Ianni, 1996). Fala-se em cultura global, mas não podemos afirmar a existência de uma aldeia global (Scherer, 1999), dado que o processo crescente de homogeneização de hábitos e de informação não exclui a desigualdade e as assimetrias, qual seja, não há uma integração simples das partes.

No plano econômico, as visões sobre o fenômeno da globalização salientam desde a aceleração dos fluxos de bens econômicos, com a quebra das barreiras nacionais e regionais, aceleradas pelo desenvolvimento tecnológico, como aquelas que identificam os efeitos que abrangem não só as relações comerciais e produtivas, mas também financeiras.

Não podendo ser visto como um fenômeno recente, em muitos de seus matizes, a globalização que assistimos desde fins da década de 70 corresponderia à formação de uma economia mundial baseada agora num caráter marcadamente microeconômico. Não obstante, isto não exclui a importância das injunções de ordem macroeconômica, mas acentua o papel das empresas transnacionais⁶, em contraponto ao dos Estados-Nacionais. O que se observa crescentemente é o alinhamento da estratégia das empresas, com a difusão de novas formas organizacionais como força motriz da globalização produtiva, aos processos de desregulamentação implementados pelos governos, como ao advento e difusão das tecnologias de informação e à globalização dos mercados financeiros (Scherer, 1999).

Chesnais (1996) usa a expressão “espaço de rivalidade” industrial, em vez de “forma de mercado” ou “estrutura de oferta” para definir o movimento do chamado oligopólio mundial, determinante no atual processo de globalização. Esse conceito ressalta “a crescente importância do relacionamento entre as empresas multinacionais e da forma como se dá tal relacionamento, competitivo e cooperativo ao mesmo tempo, fator principal de dinamismo e de sentido da globalização econômica” (Scherer, 1999: 117).

Assim é que no campo da concorrência, estabelecem-se “alianças estratégicas”, relações de cooperação não hierárquicas, constituídas entre dois ou mais agentes dispersos do ponto de vista espacial, de intercâmbio de informações e de ações recíprocas. “As alianças também podem ser entendidas como um acordo de parceria que busca o aumento da eficácia das estratégias competitivas das organizações participantes por meio de intercâmbio mútuo e benéfico de tecnologias, qualificações e/ou produtos” (Shima, 1999: 98). Nesse âmbito, multiplicam-se, também, as participações minoritárias e os acordos de subcontratação e de cooperação interempresas, levando à formação das denominadas “firmas-rede”. Aqui, o substrato das relações se modifica, quando comparado às alianças estratégicas, pois são identificados laços hierárquicos, de ingerência de uma firma sobre as demais.

Chesnais (1996; 1997) fala da emergência de um regime de acumulação mundial predominantemente financeiro, de caráter rentista (da forma-dinheiro), em que se aprofunda a internacionalização do capital – uma nova etapa deste processo, qualitativamente diferenciada –

⁶ Usamos indistintamente os termos multinacional e transnacional. O caráter de transnacionalidade que assumem as grandes empresas é uma característica marcante do atual estágio de expansão do capital, facilitada pela maior mobilidade de fatores produtivos e pela abertura econômica imposta em muitos países do mundo.

sob a égide dos grandes grupos transnacionais, que cada vez mais atuam organizados na forma de “empresas-rede”⁷, espalhadas nas atividades industriais e de serviços. A mundialização do capital conforma um sistema de relações constitutivas, de caráter hierarquizado e diferenciado e deve ser compreendida como um fenômeno de interfaces e complementaridades em relação a outros dois importantes aspectos da reestruturação do modo de produção capitalista, o neoliberalismo e a reestruturação produtiva. Neste sentido,

A diferenciação e a hierarquização da economia-mundo contemporânea de dimensão planetária resultam tanto das operações do capital concentrado quanto das relações de dominação e dependência políticas entre Estados, cujo papel jamais é reduzido, mesmo quando a configuração e os mecanismos dessa dominação são modificados (Chesnais, 1997: 22).

Os processos econômicos destacados correspondem, historicamente, à política de caráter neoliberal promovida primeiramente nos EUA e na Inglaterra da década de 80, e que desde os anos 90 expande-se a quase todo mundo, em que a liberalização, a desregulamentação e a privatização⁸ passam a garantir o livre circular dos agentes econômicos, nomeadamente os financeiros. Desta perspectiva, a expressão “globalização”, nascente nas *business schools* americanas, toma seu verdadeiro sentido, referente aos parâmetros próprios da ação estratégica do grande grupo industrial sob as três formas: de capital produtivo, de capital comercial e de capital financeiro.

1.1.1. A “financeirização da economia”.

Acompanhando Chesnais (1997), o que irá diferenciar o oligopólio mundial dos tempos de hegemonia do capital financeiro é a importância – já apontada – dos grupos transnacionais, mas que agora atuam sob o avanço dos investimentos cruzados e de aquisições e fusões de empresas existentes, principalmente nos países chamados emergentes. E o autor destaca que o resultado deste processo combinado de investimento internacional cruzado e de aquisições e fusões é a formação, em termos da estrutura de oferta, de um oligopólio mundial, e

⁷ Mais à frente, trabalharemos sob a denominação de “firma-rede”, incorporando as observações de Chesnais e as de Belluzzo (1997), tratadas adiante.

⁸ Termos que expressam processos diferentes. Mais à frente, faremos a distinção entre essas categorias.

não mais exclusivamente de um oligopólio no plano nacional, como diagnosticado há mais de vinte anos.

O oligopólio mundial é capitaneado pelos grupos financeiros, que apresentam características predominantemente industriais⁹, mas com sinergias em vários setores, atingindo assim dimensão “global”, sob a forma de uma sociedade *holding*.

Outra questão importante, e que está relacionada à forma de constituição da grande empresa multinacional neste novo momento, aliada ao seu caráter rentista, diz respeito ao ganho advindo da apropriação do conhecimento científico na forma da propriedade intelectual.

A pós-grande indústria projeta um modelo limite de empreendimento capitalista: empresas sem fábricas, ou seja, empresas que concentram apenas as atividades financeiras e as atividades de pesquisa e de criação de bens culturais, científicos e tecnológicos, ou seja, daqueles valores de uso que, sob a forma de mercadorias, podem receber a forma de capital de empréstimo. Os ativos desse tipo de empresa consistem, então, apenas em dinheiro, títulos públicos e privados, ações, assim como direitos de propriedade intelectual. Rigorosamente, essa empresa não produz e não vende diretamente mercadorias do modo ordinário; ela comercializa o direito de acesso às suas patentes, direitos autorais, marcas, projetos e processos de produtos, etc. que não são mais do que mercadorias que funcionam como capital (Prado, 2005: 108-109).

Os ativos de propriedade das grandes empresas representam a proeminência da forma-dinheiro na lógica de acumulação, distinta da relação que se estabeleceu quando do surgimento do capital financeiro nos finais do século XIX.

Ao invés de uma fusão do capital financeiro com o capital industrial, há aqui uma outra forma de subordinação do capital produtivo – enquanto um momento intransponível do processo de valorização – à própria lógica do próprio capital financeiro, cumprindo assim um destino imanente do próprio evoluir do capital. É assim que na “era da informação” surge a empresa totalmente rentista capaz de obter juros, dividendos, rendas de monopólios, assim como rendimentos especulativos, de seus ativos financeiros, entre os quais se encontram, também,

⁹ “Parece-nos claro que essa presença ativa dos grupos predominantemente industriais no seio do sistema financeiro mundializado, que se formou progressivamente nos últimos vinte anos, modificou profundamente suas decisões estratégicas no que se refere ao modo de valorização de seu capital. Com efeito, eles se transformam cada vez mais claramente em grupos financeiros. **É certo que possuem uma predominância industrial mas, no contexto econômico de grande incerteza sobre as perspectivas econômicas, suas decisões relativas às atividades de produção são cada vez mais encerradas na rede de contradições e de oportunidades criadas pelas ‘finanças globais’.** Esse comportamento explica que os grupos, a exemplo das instituições bancárias e financeiras (fundo de pensão, de investimento, etc.) tenham contribuído em grande medida para a financeirização da economia mundial” (Serfati, 1998: 142, grifo nosso).

os ativos potencialmente produtivos. Ainda que nessa espécie de empresa possa haver geração de valor (e de mais-valia) – desmedido enquanto tal devido à negação do tempo de trabalho como determinante exclusivo do valor – ela é por excelência um empreendimento de captação de renda, ou seja, uma firma “rent seeker” (Prado, 2005: 109).

As observações de Prado (2004) já encontravam ressonância nas análises críticas da “Economia Política da Informação e do Conhecimento”, nos trabalhos de Bolaño (2003; 2004), Bolaño & Herscovici (2004) e Bolaño & Matos (2004). Nos artigos em questão, é indicada a existência de uma lógica especulativa e rentista no interior do processo de produção de valor na economia do conhecimento. A perspectiva incorporada aponta para a contradição intrínseca do processo de acumulação capitalista, pois “da concorrência nasce o monopólio; à socialização crescente dos processos de produção corresponde a apropriação privada do produto; à lógica social do valor de uso opõe-se a lógica do valor de troca; o desenvolvimento dos espaços regulados por uma lógica não mercantil é limitado pela lógica global da acumulação do capital” (Bolaño & Herscovici, 2004: 2).

O monopólio tecnológico, por outra parte, situa a grande empresa multinacional numa cadeia de valorização em que ela redistribui às suas subcontratadas um conjunto de atividades de menor valor agregado e força-as a comprimir seus lucros, garantindo assim os seus próprios retornos. Isto provoca, por sua vez, a maior exploração dos trabalhadores das subcontratadas. Quanto aos seus ganhos, estes estarão diretamente relacionados às rendas tecnológicas, advindas do poder de monopólio e da propriedade intelectual (Prado, 2004).

A financeirização é a ponta de lança do movimento de mundialização do capital, recuperando – face ao seu montante – a hegemonia dos interesses privados em relação ao Estado (Chesnais, 1998). Pensando com o autor, o que ocorre é uma correlação entre a mundialização financeira e outros elementos que constituem, de maneira essencial, o capitalismo dos finais do século XX: o novo regime salarial, ou o fim deste como acreditam alguns; a distribuição de rendas, com o ressurgimento de rendimentos rentistas importantes, o que redefine a polarização entre ricos e pobres; a repartição da poupança mundial entre os investimentos e as aplicações financeiras, dando sentido ao verdadeiro impacto do crescimento do capital; as características da acumulação, e aí se inscreve o papel que as grandes empresas, transnacionais, passam a ter no processo.

Mais precisamente, as grandes empresas, pertencentes à tríade dominante – Estados Unidos, Japão e Alemanha –, implementam uma rede mundial de mercado em produtos, tecnologia, dinheiro e finanças. Estabelece-se de fato uma *Globalização de Negócios*, inexorável e que compele todas as empresas, inclusive as da periferia a participarem, sob pena de eliminação pela concorrência (Braga, s.d.).

A generalização e intensificação da concorrência, protagonizadas pela grande empresa, que opera em múltiplos setores e em muitos mercados só pode ser compreendida corretamente à luz destas transformações financeiras.

As questões relativas às estratégias de localização da corporação transnacional moderna ou de suas mutações morfológicas (constituição de empresas-rede, com concentração das funções de decisão e de inovação e dispersão das operações comerciais e industriais) devem ser avaliadas a partir desta perspectiva (Belluzzo, 1997: 191).

Esse processo de financeirização da economia, como aqui estamos entendendo, deve ser apreendido em dois movimentos importantes, ambos correlatos à hipertrofia da esfera financeira, ao crescimento do capital a juros, venha ele da grande empresa industrial, dos bancos, dos donos da terra, ou das poupanças financeiras pessoais. O primeiro é relativo às instabilidades cambiais, que envolvem a economia capitalista desde a quebra do padrão dólar, no início da década de 70, e às tentativas de ajuste dadas pelas autoridades monetárias. O outro movimento diz respeito, mais especificamente, à subordinação do capital produtivo ao capital financeiro, com a rentabilização dos ativos produtivos materiais e imateriais, a exemplo da propriedade intelectual, na forma de patentes. Enfim, acompanhamos um processo crescente de financeirização da riqueza social.

1.1.2. O papel do Investimento Direto Estrangeiro (IDE)¹⁰.

¹⁰ “Una inversión extranjera directa existe cuando una empresa (privada o pública) o una persona individual tiene un interés duradero y un grado de influencia significativo en la dirección y control de una empresa ubicada en otro país. El criterio normal para que una inversión extranjera sea considerada como inversión extranjera directa es que a través de ella se controle al menos 10% de las acciones de la sociedad con derecho de voto. Cuando así ocurre, la empresa participada pasa a tener la condición de filial extranjera. Éste es el criterio que siguen, porque así lo establece la legislación sobre inversión extranjera, países como Estados Unidos y Canadá, entre otros. Cualquier otra inversión en el extranjero que no verifique esa exigencia es considerada como inversión extranjera de cartera, ya que no como inversión extranjera directa” (Suárez, 2004: 26-27).

O investimento estrangeiro sempre teve papel preponderante na delimitação das especializações produtivas, definindo o lugar que as economias periféricas tinham na cadeia de valor capitalista, apresentando invariavelmente um caráter complementar. Isto nos leva à proposição de interdependência das diversas partes constitutivas do sistema capitalista, da divisão internacional do trabalho e do movimento do capital produtivo e financeiro que apontavam para a natureza mundial da dinâmica do capitalismo. Um processo que se situa historicamente nos finais do século XIX, mas com desdobramentos até hoje, o Imperialismo¹¹.

Duas características desse processo e que eportam àquela época são importantes para acentuarmos o caráter de persistência de alguns elementos inerentes ao capitalismo, valendo é claro a observância de alguns tópicos que se modificam ou são redefinidos. A primeira das características refere-se à formação, principalmente na Alemanha e nos EUA, de grandes grupos industriais, designados genericamente de “monopólios” e, em relação direta com este fenômeno, à concentração e centralização do capital industrial. A segunda característica diz respeito a análogo movimento de concentração e centralização do capital monetário, verificado na área dos bancos, ocasionando, como um dos principais efeitos, o surgimento do capital financeiro (Chesnais, 1996).

As três dimensões mais importantes do processo de internacionalização seriam o intercâmbio comercial, o investimento produtivo no exterior e os fluxos de capital monetário, ou capital financeiro, que estão em íntima relação com as três formas ou “ciclos” de movimentação do capital, como definidos por Marx: o do capital mercantil; o do capital produtor de valor e de mais-valia; o do capital monetário ou capital-dinheiro (Michalet, apud Chesnais, 1996). Estes consistem nos elementos que explicam o movimento para a passagem à economia mundial.

As estatísticas tornaram, desde a década de 80, o IDE como elemento importante no entendimento das interdependências entre países. Ademais, sua dimensão qualitativa os distinguirá do simples intercâmbio de bens e serviços (comércio exterior). Bourguinnet (apud Chesnais, 1996) identifica quatro características do IDE, e entre elas estaria a existência de um componente estratégico presente e evidente nas decisões de investimento das companhias¹². O

¹¹ E aqui vale a definição de IDE que Trotsky sugeriu em consonância com este momento: “exportação do valor destinado a produzir mais-valia no exterior” (apud Chesnais, 1996: 50).

¹² 1º.) O IDE não tem uma natureza de *liquidez* imediata; 2º.) O IDE possui uma dimensão intertemporal; 3º.) O IDE implica transferência de direitos patrimoniais (Id. Ibid.: 54).

horizonte das empresas passa a ser ampliado, como suas motivações subjacentes tornam-se mais ricas. Ou seja, a penetração em novos ou mesmo em velhos mercados, seja para esvaziar a concorrência ou para “sugar” as tecnologias locais, faz parte da “estratégia” do investimento direto, fazendo parte de um complexo processo de tentar antecipar as ações e reações dos concorrentes.

Um aspecto importante, quando se observa a evolução e o tipo de IDE, é o que vincula o seu lugar no movimento de mundialização e do seu papel predominante na internacionalização dos serviços (vide também Wohlers, 1999). Os dados assim comprovam que, em termos de fluxos, os serviços representavam já à década de 80 entre 55% e 60% do total dos fluxos anuais de IDE (Chesnais, 1996).

Outra marca indelével do IDE é que ele está fortemente ligado aos investimentos cruzados, como também à supremacia das aquisições/fusões sobre os investimentos criadores de novas capacidades.

Os dados da década de 80, como nos mostra Chesnais (1996), revelam o caráter essencialmente “intratriádico” (EUA, União Européia e Japão) dos IDE. A década de 90, porém, trará para o foco desses investimentos as economias periféricas (de maneira distinta, Tigres Asiáticos, de um lado, e América Latina, do outro), com as oportunidades abertas pela privatização e ajustes de natureza macroeconômica, com o intuito explícito de atrair esses tipos de investimento (no caso dos segundos, em caráter prioritário).

As necessidades e as possibilidades abertas já na década de 70 ao IDE sob a forma de aquisições/fusões estão relacionadas, em muitos casos, às implicações da evolução tecnológica e com ela o aumento dos custos fixos (especialmente despesas em P&D). Ademais, estão os ganhos com a penetração em outros mercados.

Tudo isso convergiu, a partir de fins da década de 1970, para detonar um grande movimento de investimento internacional cruzado, dominado pelas aquisições/fusões. Uma vez iniciado esse movimento, e com ele o processo de concentração/centralização, tornou-se inevitável sua amplificação e aceleração. Atualmente, essa “invasão recíproca” (...) representa um aspecto central da concorrência entre membros dos oligopólios mundiais (Chesnais, 1996: 64).

Em termos do crescimento verificado entre 1991 a 1993 do IDE nos países em desenvolvimento (chegando a 35%), Chesnais (1996) irá atribuir à recessão nos países da OCDE

e a uma momentânea desaceleração das aquisições/fusões. O fato é que, no decorrer da década de 90, o IDE tende a aumentar nesses países (de maneira pontual), inclusive sob a forma de aquisições/fusões. Esta parte do mundo é incorporada, mas como sempre de maneira dependente e subordinada, mantendo-se, mesmo aprofundando-se, o abismo que separa os ricos dos pobres. Isto é, o IDE evoluiu na persistência – e concorrendo para tal – de uma polarização em nível mundial.

Vale destacar que mesmo o crescimento verificado do IDE para países fora da OCDE mantinha o caráter concentrado. Essa polarização induzida alcança também o comércio e os fluxos de tecnologia. Para este último caso, a maioria dos países do mundo está totalmente excluída dos acordos de cooperação tecnológica entre companhias, como se esgotaram as vias tradicionais de transferência de tecnologia (Chesnais, 1996).

Um dado que corrobora o fenômeno da concentração é o de participação do valor do capital das empresas multinacionais, que aumentou de 5% do PIB mundial em 1980 para 15% do PIB mundial em 1999 (Larousse, 2004).

Em 2002, o IDE representava 3,5% do PIB mundial, frente a menos de 1% de vinte anos antes. A América Latina recebeu, neste mesmo ano, 85 bilhões de dólares, frente a US\$ 7,2 bilhões de investimentos de empresas latino-americanas no exterior. Um valor ainda bastante aquém dos montantes mobilizados pela Tríade dominante (Larousse, 2004: 23-25).

Ao analisar o Informe ONU sobre IDE (de 2001), Suárez (2004) extrae as seguintes conclusões acerca do atual comportamento do IDE:

1. Os países mais desenvolvidos são o principal destino de IDE; absorvem mais de três quartos de seu valor global. As companhias multinacionais são o principal motor dos movimentos internacionais de capital;
2. Os fatores tradicionais determinantes de atração do capital produtivo estrangeiro – um grande mercado de consumo ou venda, existência de recursos naturais e disponibilidade de mão-de-obra (geralmente com pouca formação) abundante e barata – continuam importantes, se bem que seu poder de atração tornar-se bem menor que antes, sobretudo nas atividades industriais mais dinâmicas;

3. As *economias de aglomeração* jogam um importante papel como fator de atração e concentração da atividade econômica em determinados lugares, em especial nas atividades industriais mais inovadoras e com uso mais intensivo de novas tecnologias. O mero fato de estar próximo ou junto de uma boa rede de fornecedores e distribuidores, competidores, sofisticados serviços de assistência técnica, consultoria, serviços financeiros, recursos humanos especializados e um sistema institucional de apoio bem desenvolvido gera sinergias que incrementam a eficiência produtiva das empresas e, em consequência, sua competitividade;

4. As barreiras alfandegárias, primeiro, e as facilidades alfandegárias mais recentemente têm uma notável incidência no comportamento do IDE. Durante os últimos anos, o peso do setor serviços na composição da produção internacional incrementou-se de uma maneira significativa porque a liberalização dos movimentos internacionais de IDE no setor é muito mais recente;

5. Quanto mais avançada é a tecnologia de uma determinada indústria manufatureira (como, por exemplo, semicondutores e biotecnologias), mais concentrada tende a ser sua localização; e vice-versa, quando se trata de atividades com tecnologias muito experimentadas e estandarizadas (como, por exemplo, alimentação e bebidas, indústria têxtil, de automóvel e confecção) sua localização é mais dispersa, próxima ao mercado de venda;

6. O estabelecimento e a promoção de vínculos (relações comerciais) das filiais das grandes multinacionais com as empresas e instituições locais de todo tipo é uma política muito proveitosa tanto para a própria multinacional como para o país receptor.

Resumindo até aqui: a lógica de acumulação, sob a égide do capital financeiro, consiste atualmente na busca de ganhos em que, primeiro, há uma ampliação da atuação das grandes empresas, absorvendo outros setores econômicos; segundo, numa reorganização da estrutura destas empresas, através da subcontratação; terceiro, no uso de estratégias de cooperação com suas concorrentes; e, quarto, em face de sua situação privilegiada de monopólio, na extração de ganhos advindos da propriedade intelectual.

1.2. Neoliberalismo: proeminência do mercado e os mecanismos de ajuste.

Aqui, intentamos articular um elemento importante da recente onda de internacionalização do capital, representada pela redefinição da relação entre Estado e mercado.

Já apontamos o fato de que ao processo de mundialização do capital sobrevém uma série de mecanismos que garantem a liberalização, a desregulamentação e a privatização¹³, no sentido de desatar qualquer amarra ao movimento do capital, principalmente o financeiro. Já destacamos também (sustentados em Chesnais, 1996; 1998) que aumenta significativamente o chamado IDE, como para sua natureza, com os fenômenos relacionados às aquisições/fusões e às transferências patrimoniais. Ademais, falamos, anteriormente, sobre o papel que jogam as “empresas-rede” no âmbito do monopólio mundial, com ênfase às suas estratégias no contexto da globalização econômica. Um outro aspecto – e para o qual dedicaremos especial atenção no próximo item deste capítulo – diz respeito à reestruturação tecnológica e organizacional que engendra uma série de mudanças, inclusive as relacionadas à atuação das empresas no âmbito da concorrência intercapitalista, como aquelas referentes à gestão e organização do trabalho.

Como rastros da crise iniciada nos finais dos 60, os acontecimentos/instabilidades, queda da taxa de lucro, alta dos preços do petróleo, dos anos 70, engendram alguns fenômenos que hoje são importantes para entendermos o *modus operandi* do capitalismo. As ondas de compras e fusões, como os acordos tecnológicos e práticas de organização da produção que deram lugar aos mecanismos de terceirização, são exemplos claros. Ou como situa Marini (1997):

[...] En otros términos, como es la norma en situaciones de esa naturaleza, la crisis ha dado lugar a una centralización salvaje, con la que se están formando las masas de recursos requeridas para promover el desarrollo de las nuevas tecnologías y mejorar así las condiciones de competitividad.

[...] en el último tercio de los 70, desató una formidable revolución tecnológica, particularmente de las ramas de la microelectrónica e informática, telecomunicaciones, biotecnología y nuevos materiales, así como en la

¹³ “No entanto, cada uma das modalidades de quebra do monopólio tem sua definição e característica própria. [...] A desregulamentação é considerada como a redução da intervenção governamental na proteção de interesses sociais e econômicos, que o mercado tende a ignorar, em razão de sua motivação primeira representada pelo lucro. Desta forma, o Estado ‘regula’ um setor, impondo regras às empresas privadas em favor da população, de forma a compensar eventuais danos sociais causados pela atividade econômica. [...] A liberalização representa a abertura total do mercado à concorrência privada. [...] Já a privatização significaria a transferência, total ou parcial – majoritária ou minoritária – da propriedade estatal para a iniciativa privada” (Oliveira, 2004: 65).

producción de energía y la industria aero-espacial. Esto implicó cambios substanciales en los niveles de empleo y remuneración, así como en los modos de organización y gestión del capital y de la fuerza de trabajo (Marini, 1997: 95).

As implicações desses processos encadeados e que se retro-alimentam, ao lado dos preceitos ideológicos de livre mercado que o neoliberalismo defendeu, com o intuito de garantir a liberdade sem peias alguma ao capital, trouxeram à cena a problemática do embate político, que rediscute o papel dos Estados-nacionais no âmbito das diversas políticas.

O avanço do neoliberalismo, e da teoria a ele vinculado, colocou na marginalidade teorias que articulavam IDE e multinacionais e os vínculos entre países¹⁴, tornando-se, a partir daí, hegemônica uma visão de mundo para a qual o que conta é a capacidade dos países de se tornarem atrativos ao investimento estrangeiro.

As condições de crise que se estabeleceram ao final dos anos 60 e início dos 70 correspondem, no campo ideológico, à defesa de um liberalismo econômico que condenava qualquer tipo de intervenção estatal, diagnosticando exatamente este intervencionismo como o principal fator da crise das economias. Para tal problema, propugnava-se o preceito de que o mercado seria o único mecanismo capaz de regular eficientemente a economia.

O pós-guerra, em face das condições resultantes tanto da crise de 29 quanto dos conflitos bélicos, viu nascer o chamado *Welfare State* (“Estado de Bem-Estar Social”), que representou o modo de regulação do modelo de acumulação fordista, garantindo junto com a renda salarial, os benefícios previdenciários que articularam o “compromisso social” dos “anos gloriosos” do capitalismo, de um capitalismo Estatal¹⁵.

É, então, à crise desse modelo de desenvolvimento que surgiram propostas programáticas de cunho neoliberal, de um lado, baseadas nos diagnósticos que apontavam para o problema fiscal e, de outro, nos preceitos teóricos do liberalismo dos neoclássicos, como também dos liberais monetaristas, das décadas de 50 e 60 do século XX. Pois ao mecanismo de auto-

¹⁴ Chesnais (op. cit.: pp. 50-1) enumera um conjunto de contribuições que se desenvolveram desde a década de 50, nos EUA e na França, mas que perderam terreno com o florescimento do neoliberalismo.

¹⁵ Vale destacar que... “Tendo se constituído como o mais poderoso e abrangente sistema de metabolismo social (o capitalismo), o seu *sistema de mediação de segunda ordem* [referência a Mészáros] tem um núcleo constitutivo formado pelo tripé *capital, trabalho e Estado*, sendo que essas três dimensões fundamentais do sistema são materialmente inter-relacionadas, tornando-se impossível separá-las sem a eliminação do conjunto de elementos que compreende esse sistema” (Antunes, 2001a: 22).

regulação do mercado alinhavam-se políticas macroeconômicas de ajuste, com base em restrição monetária.

Um neoliberalismo que propugnava, especialmente, a saída do Estado das atividades produtivas, por meio da liberalização, da desregulamentação e das privatizações. Ajuste que é levado a cabo primeiramente na Inglaterra de Margareth Thatcher e nos EUA de Ronald Reagan, durante a década de 80, encontrando seu desdobramento na América Latina (e em outras regiões da periferia capitalista, como também dos ex-pertencentes do bloco soviético) com instrumentos preconizados no “Consenso de Washington”¹⁶.

Para um dos representantes mais prestigiados do monetarismo, Milton Friedman, o mercado seria o único meio para obtenção da liberdade política. Pois “a ameaça fundamental à liberdade”,

Consiste no poder de coagir, esteja ele nas mãos de um monarca, de um ditador, de uma oligarquia ou de uma maioria momentânea. A preservação da liberdade requer a maior eliminação possível de tal concentração de poder e a dispersão e distribuição de todo o poder que não puder ser eliminado – um sistema de controle e equilíbrio. Removendo a organização da atividade econômica do controle da autoridade política, o mercado elimina essa fonte de poder coercitivo. Permite, assim, que a força econômica se constitua num controle do poder político, então num reforço (Friedman, 1984: 23-24).

O mercado teria, para o neoliberalismo, um duplo papel. O de garantir a liberdade econômica desejável em si mesma, pois parte da liberdade entendida em seu sentido amplo, e segundo o de ser um instrumento para a obtenção da liberdade política. A tese é a de que o mercado seria o mais eficiente na coordenação das oportunidades oferecidas pela ciência e tecnologia modernas, conciliando uma ampla interdependência – entre os diversos fornecedores de bens necessários na sociedade –, com a liberdade individual (Teixeira, 1998).

Como forma de sociabilidade predominante, o mercado é um elemento imprescindível para a ordem capitalista, pois é nesse espaço de trocas que se estabelece formalmente a igualdade entre os homens. No mercado, todos são possuidores de mercadorias, e

¹⁶ O Consenso de Washington, expressão definida por John Williamson, constituiu-se num plano único de ajustamento das economias periféricas, resultante de dois dias de debates em 1993, entre executivos de governo, dos bancos multilaterais e de empresas privadas, junto com alguns acadêmicos e representantes de onze países da Ásia, África e América Latina (Fiori, 1998).

como proprietários (sendo o capitalista do capital – mercadoria-dinheiro – e o trabalhador de sua força de trabalho) apresentam-se um em relação ao outro, cuja troca de seus interesses (mercadorias) pressupõe a lei de equivalência (Marx, 1996).

Mais que iguais, a troca pressupõe que os possuidores de mercadorias sejam livres. Igualdade e liberdade unem-se como elementos imprescindíveis no âmbito do espaço de trocas, isto é, do mercado. Mas a que igualdade e a que liberdade estamos nos referindo? A igualdade, enquanto proprietários de mercadorias (que possuem valor de troca); liberdade, enquanto indivíduos, que segundo seus interesses buscam no mercado aquelas mercadorias das quais necessitam. Os indivíduos entram uns em contato com os outros enquanto são proprietários de mercadorias. O mercado, então, passa a se constituir como o lugar no qual se tece a malha das relações sociais, apresentando-se como o fundamento da sociabilidade. Onde cada homem exerce sobre os demais na extensão do seu poder de compra (Teixeira, 1998).

Como aponta Teixeira (1998), com base em Marx, podemos desmontar o neoliberalismo, enquanto teoria, quando este se sustenta na defesa da infalibilidade do mercado, a partir dos pressupostos de igualdade e liberdade, quando o pensador alemão demonstra a partir da lei geral da troca de mercadorias, ou seja, o princípio de equivalência, como a lei se converte em sua própria contradição, enquanto troca de não-equivalentes, “o que transforma o contrato em uma mera aparência das noções jurídicas de liberdade e igualdade, que são tão caras ao pensamento liberal como um todo” (Teixeira, 1998: 246).

Retomemos, então, o contexto histórico que viu renascer os preceitos liberais, isto é, o neoliberalismo. É importante frisarmos, seguindo Teixeira (1998), que é no entendimento da ascensão e crise do modelo de acumulação fordista que está a compreensão da natureza do programa dos neoliberais.

Os regulacionistas – ou teóricos da economia política da social-democracia¹⁷ –, apontam para a erosão crescente entre capital e trabalho (a chamada “relação salarial fordista”) como um dos principais elementos da crise do modelo de acumulação. A forma de enfrentar esta crise é a reestruturação produtiva. E é exatamente no âmbito da reestruturação que os neoliberais vão buscar munição para difundir sua doutrina e seus programas de política econômica.

¹⁷ Expressão usada por Teixeira (1998).

A crise do fordismo e o novo cenário econômico, político e social que se desvela são descritos por Clarke (1991), apontando na direção de um novo possível modo de regulação, onde o mercado poderia ser dominante. A saturação dos mercados de massa, a crescente diferenciação dos produtos que é gerada, a exigência que isto conduz por unidades de produção menores e mais flexíveis e as novas tecnologias que possibilitam esta produção flexível, ao lado de máquinas mais flexíveis e de finalidades genéricas, são aspectos que se aliam com as novas exigências em termos de qualificação e flexibilidade no mercado de trabalho, ao requerimento de formas mais flexíveis de controle da produção, no sentido de colocar em questão o papel do antigo modelo, monolítico e burocrático, dos sindicatos e da capacidade do *Welfare State* de responder às necessidades de bem-estar, saúde, educação e treinamento de uma força de trabalho diferenciada.

Flexibilização da produção e das relações de trabalho, enfraquecimento dos sindicatos, desregulamentação e privatizações, com ênfase no “Estado Mínimo”, enfim, aspectos articulados de uma realidade complexa cuja expressão ideológica nada fortuita é o neoliberalismo. Ou como diagnostica, perfeitamente, Prado (2005), ao tratar da apropriação do conhecimento:

Ora, a pós-grande indústria exige de modo inerente, tal como já se viu, o cercamento de uma espécie de valor de uso claramente não disputável, o conhecimento – para fazer dele mercadoria que atua como capital. A transformação em mercadoria de saberes científicos e tecnológicos impõe uma lógica de privatização na sociedade que se torna abrangente e devastadora: o genoma, o próprio corpo humano, os produtos da alma, tudo tem de se tornar objeto de propriedade privada. Privatizar sempre que possível, não é o primeiro mandamento do neoliberalismo? (Prado, 2004: 113).

Na realidade, o neoliberalismo não é uma construção teórica, é muito mais aplicado a uma recuperação dos princípios marginalistas do que uma recuperação da economia política clássica, entendida como Smith e Ricardo. Belluzzo (1997) relaciona claramente os mecanismos preconizados pelo neoliberalismo à teoria neoclássica:

As receitas liberal-conservadoras, em voga, recomendam para os países emergentes, popularescas deduções, em linha direta, dos modelos abstratos da teoria neoclássica. Senão vejamos: a ampla abertura comercial está apoiada na vetusta teoria das vantagens comparativas, sem as tímidas modificações da “nova teoria do comércio”; as privatizações e o não intervencionismo do Estado emanam de um modelo competitivo de equilíbrio geral; a liberalização financeira decorre da hipótese dos mercados eficientes (Belluzzo, 1997: 185).

Como política econômica, o neoliberalismo correspondeu aos ajustes macroeconômicos e estruturais (e aí se inscrevem as privatizações, isto é, transferência de patrimônio) a que estiveram submetidas as economias mundiais, com destaque as da periferia do sistema, na América Latina, sob o jugo do Consenso de Washington. Este consistia num plano único de ajustamento de economias da periferia, que passou a ser cancelado pelo FMI e pelo BIRD, e que apresentava um esquema sequencial em três fases: estabilização macroeconômica; liberalização financeira e comercial, desregulamentação dos mercados, e privatização das empresas estatais; e retomada de investimentos e de crescimento econômico (Fiori, 1998).

Como resposta à crise, o sistema demanda um “ajuste” que redefine o papel dos países periféricos na divisão internacional do trabalho. Esta divisão se desenha com a crise americana e a ascensão de outras economias, como a alemã e a japonesa. Assim é que...

[...] as políticas de ajuste ocorridas na década de 80, depois da crise da dívida externa de 1982, fazem parte de um movimento de ajuste global que se inicia com a crise do padrão monetário internacional e os choques do petróleo da década de 70, ao lado do processo simultâneo de reordenamento das relações entre o centro hegemônico do capitalismo e os demais países do mundo capitalista.

[...] a economia mundial está sofrendo um processo de ajuste global no qual a hierarquia das relações econômicas e políticas internacionais está sendo rearrumada sob a égide de uma doutrina neoliberal, cosmopolita, gestada na capital política do mundo capitalista (Tavares & Fiori, 1996: 18 e 19).

Esse reajustamento global, sentido diferentemente nas economias centrais e nas periféricas, não atinge o poder hegemônico dos Estados Unidos no mundo, agora cada vez mais justificado pela força militar americana.

A inserção dos países neste processo de globalização foi hierarquizada e assimétrica. Os Estados Unidos usufruindo seu poder militar e financeiro dão-se ao luxo de impor a dominância de sua moeda, ao mesmo tempo em que mantém um déficit elevado e persistente em conta corrente e uma posição devedora externa. Isto significa que os mercados financeiros parecem dispostos a aceitar, pelo menos por enquanto, que os Estados Unidos exerçam, dentro de limites elásticos, o privilégio de “seigniorage” (Belluzzo, 1997: 187).

Nesse sentido, Ianni (1999) acusa claramente a relação entre organizações multilaterais e corporações transnacionais na injunção das políticas nacionais, alcançando a hegemonia e a soberania dos países.

As instabilidades geradas na década de 70, resultantes da crise do padrão monetário internacional, desataram uma série de mudanças que redefiniram na década seguinte a hierarquia das relações internacionais. A hegemonia americana (no plano da diplomacia do dólar e no plano estratégico-militar) é redefinida em face ao ajuste global que atinge o balanço de pagamentos dos EUA e sua ação para manter o predomínio do dólar como moeda de referência, como nas respostas do Japão e da Alemanha, modificando o quadro de divisão internacional do trabalho (Tavares, 1996).

Parece ser razoável tentar visualizar a conexão que existe entre as políticas cambial e financeira – as principais políticas de ajuste e coordenação macroeconômica – e as condições internas e internacionais que deram suporte ao processo de reestruturação industrial. Assim, as flutuações nas taxas de câmbio e de juros, acompanhadas de fortes movimentos de capitais, modificaram as condições de financiamento do Estado e de rentabilidade da grande empresa dentro dos países centrais, forçando a um aumento da competição internacional que, por sua vez, obrigou a uma rápida transformação industrial e tecnológica. Esse processo acelerado de reestruturação só foi bem-sucedido nos países onde as condições microeconômicas, de organização industrial e as políticas do Estado tiveram condições de ser compatibilizadas (Tavares, 1996: 22).

É, nesse sentido, que a autora distinguirá os resultados do ajuste (da década de 80) nos países de “capitalismo organizado”, que apresentaram políticas coordenadas de modernização, cujos principais exemplos foram o Japão e a Alemanha, e aqueles apresentados pelos países que aderiram ao “modelo liberal”, como foram exemplos os EUA e a Inglaterra. Isto é, diferenças no âmbito das economias centrais, em que pesem as condições e ações históricas relacionadas à reestruturação industrial e às políticas de Estado.

Nos países periféricos, as condições de ajuste preconizavam exatamente em tese o segundo exemplo, de um modelo liberalizante, desregulamentador, privatizando as principais infra-estruturas existentes, como o setor elétrico, o de transporte e o de telecomunicações.

A subordinação dos Estados das economias periféricas aos das grandes potências mundiais situa-se, então, na hierarquia política e econômica que uma economia mundial supõe, sob o imperativo das decisões das grandes multinacionais.

Os desajustes da década de 70 põem em marcha uma sucessão de acontecimentos sejam nos países centrais, onde se assistem processos distintos, quando se comparam os casos da Alemanha e Japão, de um lado, e dos EUA e da Inglaterra, do outro, ou nos países da periferia, em que a crise da dívida e os ajustes deflagrados no seu encalce levaram ao desmantelamento de grande parte das infra-estruturas existentes.

Tavares & Fiori (1996) classificam esses processos como uma “modernização conservadora”, pois jazem dinâmicas antigas. Sendo assim, acusam que “[...] A integração orgânica entre a grande empresa, os bancos e o aparelho do estado nacional, dentro da tradição de ‘modernização conservadora’ do final do século XIX, continua sendo a base do moderno capitalismo avançado do século XX” (Tavares, 1996: 23).

De fato, são os mecanismos deste estado de coisas que se modificam, com o imperativo perverso das forças financeiras – da forma-dinheiro - sobre as decisões empresariais e de política macroeconômica, com repercussão direta sobre os mecanismos de câmbio e juros, práticas de política monetária mais recorrentes na América Latina, resultantes do impacto do Consenso de Washington.

No caso relativo à liberalização dos setores de infra-estrutura, onde também acompanhamos uma diferenciação entre os modelos seguidos pelos países centrais e os periféricos, passa a ter um papel fundamental, enquanto normativa de funcionamento (acompanhamento e fiscalização) desses setores, as agências de regulação. Atentando para a complexidade que envolve a atuação das agências de regulação, é importante entendê-las “como instância decisória para administrar um universo de interesses difusos que geram conflitos entre interesses privados e públicos” (Leal, 2001: 36).

Não obstante, as agências desfrutarem de poder normativo e terem atuação autônoma, devemos apontar para a possibilidade de que seu domínio possa estar limitado pelos interesses e poder econômico das grandes empresas, que passam a atuar, em meio ao movimento de liberalização, desregulamentação e privatização, nos setores de infra-estrutura.

1.3. Reestruturação Produtiva: mudanças tecnológicas e organizacionais na conformação de um novo paradigma tecno-econômico.

Nesta parte do capítulo, objetivamos mostrar o papel central da reestruturação produtiva – como face da crise estrutural do capitalismo –, articulado aos processos de mundialização do capital e às políticas neoliberais; ademais, acentuar – sob esta premissa – a permanência da centralidade do trabalho na sociedade capitalista contemporânea. Tratamos da reestruturação produtiva como um aspecto da crise do sistema capitalista, ao mesmo tempo em que deve ser entendida como a geradora de um conjunto de transformações que agudizam as contradições do processo de acumulação capitalista.

Antes, vale acentuarmos alguns aspectos, contemplados na citação abaixo:

A reestruturação produtiva [e industrial] consiste em um processo que compatibiliza mudanças institucionais e organizacionais nas relações de produção e de trabalho, bem como redefinição de papéis dos estados nacionais e das instituições financeiras, visando a atender às necessidades de garantia de lucratividade. Nesse processo, a introdução das novas tecnologias informatizadas tem desempenhado papel fundamental (Corrêa, 1999: 202).

Aqui, nos deparamos com dois aspectos fundamentais para nosso trabalho. Primeiro, a articulação de mudanças tecnológicas e organizacionais com alterações institucionais que são o corolário de uma redefinição do poder dos estados-nacionais. Isto quer dizer que, ao lado de uma re-configuração da divisão internacional do trabalho e da tecnologia, processa-se uma mudança importante no grau e na natureza da intervenção do Estado no âmbito das economias nacionais e dos novos espaços regionais e mundiais.

O segundo aspecto a ser apontado é o papel que as tecnologias da informação e da comunicação jogam no novo momento de acumulação capitalista, seja no interior da estrutura produtiva, com o estabelecimento do paradigma microeletrônico, seja no âmbito dos mercados financeiros e nas esferas midiática e ideológica.

Este item estará dividido em quatro partes: 1^a.) tratamos da “grande indústria” – fordismo – e sua crise; 2^a.) discutimos o processo de reestruturação produtiva e suas diversas possibilidades, sob o signo da flexibilização; 3^a.) enfatizamos o aspecto da mudança técnica, em

especial o papel das TIC; e 4ª.) definimos a categoria firma-rede, na perspectiva em que aqui estamos utilizando o termo.

1.3.1. Fordismo¹⁸ e Crise.

A vigência de um modelo de acumulação não pressupõe a sua extensão total às sociedades, mas sua hegemonia, o que lhe confere o papel de modelo-referência e de elemento catalisador e motor da dinâmica de acumulação. As transformações das últimas décadas estão apontando para a formação de um novo modelo? Para alguns autores, assistimos à ruptura total com o fordismo (Gorz (2003), Offe (1989) – para estes da própria “sociedade do trabalho” -, os regulacionistas); para outros, o que acompanhamos é um conjunto de fenômenos que representam uma descontinuidade no âmbito da evolução de uma “lógica” de acumulação, na medida em que a reestruturação produtiva é causa e resultado de uma crise de natureza estrutural inerente às forças de acumulação capitalistas (Alves, 1999; Antunes, 2001a e 2001b; Mészáros, 1995).

Também afirmamos que é no entendimento da crise desse modelo de acumulação que está a chave para compreendermos a ascensão de um ideário neoliberal na década de 80. Afirmaremos ademais que é na crise que estão os elementos de configuração, se não de um novo modelo – pois ainda as transformações desse processo de crise nos são contemporâneas -, mas de possibilidades abertas pelo capital, na sua sanha eterna por autovalorização.

Ainda no tema do significado da crise e de seus desdobramentos, vale a pena acompanhar a leitura – sob a conjugação de extensa bibliografia – que faz Alves (1999). Como informa, há, para a uma grande gama de autores, a inauguração de um novo período histórico, correspondente ao complexo de inovações sociais, políticas, tecnológicas e culturais que atingem

¹⁸ Para efeito do uso da terminologia aqui empregada, é importante considerar que “(...) fordismo não se confunde com taylorismo. Trata-se de processos de trabalho com traços particulares, que podem, no entanto, encontrar-se juntos numa mesma empresa. O taylorismo caracteriza-se pela intensificação do trabalho através de sua racionalização científica (estudo dos tempos e movimentos na execução de uma tarefa), tendo como objetivo eliminar os movimentos inúteis através da utilização de instrumentos de trabalho mais adaptados à tarefa. O fordismo é uma estratégia mais abrangente de organização da produção, que envolve extensa mecanização, com o uso de máquinas-ferramentas especializadas, linha de montagem e de esteira rolante e crescente divisão do trabalho. Enquanto o taylorismo pode ser aplicado em firmas médias e pequenas, o fordismo difunde-se, principalmente, em grandes empresas produtoras de bens de consumo duráveis (tecnicamente mais complexos), tendo em vista a produção de produtos padronizados, para consumo de massa, utilizando, portanto, economia de escala” (Larangeira, 1999: 91).

o capitalismo a partir dos anos 70. São modificações radicais em processos de trabalho, hábitos de consumo, configurações geográficas e geopolíticas, poderes e práticas de Estado, etc. Sob denominações as mais variadas, este novo momento histórico seria do “pós-fordismo” ou “neofordismo” (Escola da Regulação), da “especialização flexível” (Piore e Sabel), ou da “sistemofatura” (Kaplinsky), ou ainda da “acumulação flexível” (Harvey), “mundialização do capital” (Chesnais), da “produção destrutiva” (Mészáros). Podemos agregar, ainda, “pós-grande indústria” (Fausto) e “Terceira Revolução Industrial” (autores vinculados à Unicamp).

O autor fala de “uma polêmica candente” sobre se estamos frente a uma ruptura ou não. Citando Harvey, Alves (1999), afirma que para além das “unilateralidades precárias”, é fato para alguns autores – ele entre eles – o “sentido de ‘ruptura histórica’, no interior do desenvolvimento capitalista” (Alves, 1999: 15), o que nos leva de um lado à problemática da crise, seu caráter cíclico no âmbito das forças capitalistas de produção, e, de outro, às possibilidades, novidades engendradas no processo de inovação e transformação das relações sociais capitalistas, sem, contudo, significar sua superação. Assim é que “tal continuidade relativa no processo de desenvolvimento do capital apenas repõe num patamar mais elevado, o processo de modernização capitalista” (Alves, 1999: 15-16).

De maneira resumida, o modelo de acumulação fordista caracterizou-se por: 1. constituir-se como uma produção em massa e em série, com homogeneização da oferta e da demanda; 2. basear-se numa configuração societal regida por um pacto, o “compromisso fordista”, em que o Estado tem papel preponderante, como regulador das condições de acumulação e como assegurador dos benefícios previdenciários, o que possibilitou a incorporação de grande parte dos trabalhadores aos ganhos sociais. Estabelecendo-se, assim, um “compromisso entre política social do Estado, interesses da empresa e demandas do trabalhador” (Guimarães, 2004: 351); 3. organizar-se, em termos do processo de trabalho, a partir da separação entre concepção e execução de tarefas.

A crise do fordismo - como expressão fenomênica da crise estrutural do sistema capitalista - pode ser descrita a partir de um quadro crítico, com os seguintes traços mais evidentes: 1º) queda da taxa de lucro, resultante, entre outras coisas, pelo aumento do preço da força de trabalho e pela intensificação das lutas sociais dos anos 60; 2º) o esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção, dada à retração do consumo, vinculado por sua

vez ao *desemprego estrutural*; 3º) hipertrofia da esfera financeira; 4º) a maior concentração de capitais, resultante das fusões entre as empresas monopolistas e oligopolistas; 5º) a crise do “Estado de bem-estar social” e de seus mecanismos de funcionamento; 6º) aumento acentuado das privatizações, desregulamentação e flexibilização do processo produtivo, dos mercados e da força de trabalho (Antunes, 2001a).

Antunes (2001a) lembra que o “compromisso fordista” foi estabelecido às expensas de uma discussão ampla com participação dos trabalhadores. De fato, a constituição de representações operárias fortes advém do pacto, e esta foi a forma que o capital encontrou para fazer frente a sua própria crise anterior. A submissão a regimes intensos de ritmo e tempo de trabalho, parcializado, não obstante a inclusão de parte dos trabalhadores aos benefícios da riqueza produzida pelo sistema, sob intermediação do Estado, conduz a classe trabalhadora, em alguns países centrais, a debelar-se contra o sistema.

A crise do fordismo deve ser entendida, assim, como a crise do próprio sistema de produção capitalista, já que dali emergiriam forças intrínsecas às contradições entre o capital e o trabalho e entre os próprios capitais, em concorrência. Como resposta a sua própria crise e como corolário do jogo concorrencial inicia-se um processo de *reestruturação da produção e do trabalho*. Ao lado deste, desenrola-se um processo mais amplo, de reorganização do capital e de seu sistema ideológico e político, com o advento do neoliberalismo (Antunes, 2001a e 2001b; Alves, 1999).

A reorganização do capital de que nos fala Antunes (2001a e 2001b) representa a crescente expansão da lógica do capital a todos os aspectos da vida social. Assim é que (...)

A autodestruição inovadora do capital, decorrente do ‘impulso absoluto de enriquecimento’, que se incrementa, hoje, com a passagem para uma nova modalidade de acumulação capitalista – a ‘acumulação flexível’, revoluciona não apenas os meios de produção, mas os meios de reprodução sociais (Alves, 1999: 34).

Nada, então, pode escapar a torna-se mercadoria sob o capitalismo. Este é um traço marcante deste modo de produção, e que historicamente encontra um momento único com o desenvolvimento das novas tecnologias, o que representa a extrapolação do processo de modernização capitalista, uma pós-modernidade “que não deixa de ser a exacerbação doentia da

própria modernidade (e, portanto, de seus paradoxos e contradições)” (Alves, 1999: 18). A lógica de expansão (ou “exacerbação da modernidade capitalista”) alinha-se ao caráter totalizante do sistema e à subordinação de tudo ao regime do valor de troca (Antunes, 2001a e 2001b) e à “prática estabelecida de reprodução social, subordinada aos imperativos alienados da produção-do-capital sempre-em-expansão, sem consideração das suas implicações para as necessidades humanas” (Mészáros, 2002: 605).

1.3.2. As alternativas na crise.

Nas últimas quatro décadas, o Capitalismo vem passando por transformações tecnológicas importantes, relativas à intensificação da microeletrônica, o surgimento da robótica, além do desenvolvimento das TIC, com o aparecimento da internet e expansão da tecnologia digital. Estes são sinais do progresso técnico inerente às formas de acumulação capitalista, no contexto da concorrência intercapitais e reflexos imanentes da crise estrutural do sistema.

Acompanhamos, neste íterim, o desenvolvimento de uma série de tecnologias que vêm rompendo os padrões clássicos da produção rígida, baseada na máquina-ferramenta universal, em que a flexibilidade dos padrões de produção possibilitou a substituição desmedida de trabalho vivo por trabalho morto, a conseqüente diminuição do tempo necessário à produção de uma mercadoria e do seu custo (Carleial, 2001). Observemos que este fenômeno estava presente no desenrolar da crise do próprio fordismo (Antunes, 2001a).

Como resposta a sua crise, o capital empreende¹⁹, submetido às forças da concorrência, uma série de mudanças que, acompanhando os progressos técnicos, redundaram num conjunto de experiências de caráter histórico pontual.

¹⁹ “Dado que as lutas anteriores entre o capital e o trabalho, que tiveram seu apogeu nos anos 60, não resultaram na instauração de um *projeto hegemônico do trabalho contra o capital*, coube a este, derrotadas as alternativas mais ousadas do mundo do trabalho, oferecer sua resposta à crise. Atendo-se à esfera fenomênica, à sua manifestação mais visível, tratava-se para o capital, de reorganizar o ciclo produtivo preservando seus fundamentos essenciais. Foi exatamente nesse contexto que se iniciou uma mutação no interior do *padrão de acumulação* (e não no *modo de produção*), visando alternativas que conferissem maior dinamismo ao processo produtivo, que então dava claros sinais de esgotamento. Gestou-se a transição do padrão taylorista e fordista anterior para as novas formas de acumulação flexibilizada” (Id., Ibid.,: 36).

Assim é que o processo recente de reestruturação da produção pode ser identificado a partir do surgimento de experiências nacionais, como o toyotismo, no Japão, e o volvoísmo, na Suécia, paradigmas do chamado modelo de acumulação flexível. No caso do modelo japonês, é possível identificar caracteristicamente a absorção de mudanças organizacionais ao lado daquelas modificadoras da base técnico-produtiva, como, por exemplo, a importação da experiência têxtil, onde o trabalhador opera simultaneamente várias máquinas, e das técnicas de comunicação, como o *kanban*, usuais nos supermercados dos Estados Unidos.

A experiência japonesa, entretanto, permite-nos apreender algumas características do chamado modelo flexível, no que concerne não somente às mudanças na organização da produção e do trabalho, como também quanto ao papel e o significado dos sindicatos.

A experiência japonesa da Toyota respondeu às necessidades de um salto tecnológico e produtivo empreendido por aquela sociedade, em consequência de sua situação após a II Guerra Mundial. No toyotismo, como observa Antunes (1997), houve modificações em relação ao trabalho, a exemplo da diminuição das hierarquias, da redução do despotismo fabril e da maior participação do trabalhador na concepção do processo produtivo²⁰. Dado o sucesso inicial japonês, muitas foram as transplantações para outros países, com resultados os mais variados.

O caso japonês, como denunciam Bolaño e Matos (2004), insere-se num quadro mundial de introdução de inovações organizacionais, baseadas na redução das escalas hierárquicas na estrutura ocupacional das empresas e na ampliação das possibilidades de uso mais flexível da mão-de-obra. Mais que isso, o modelo japonês...

incorporou e aperfeiçoou mecanismos originalmente desenvolvidos nos Estados Unidos, transformando-os em modo comum de operação da empresa capitalista no momento da crise do fordismo, em particular [...] os mecanismos da chamada gestão do conhecimento que, ao lado das inovações na organização dos processos industriais, como os conhecidos sistemas *kanban* e a produção *just in time*, constituem uma inovação organizacional maior, inserida no conjunto das grandes transformações trazidas pela Terceira Revolução Industrial (Bolaño & Mattos, 2004: 17).

Na esteira dessas observações, os autores esclarecem:

²⁰ Para as especificidades quanto à difusão das inovações no âmbito interempresarial e às técnicas introduzidas pelos japoneses no interior da indústria automobilística, ver também Tauile (2001).

A gestão do conhecimento em especial está diretamente ligada à subsunção do trabalho intelectual e à renovada importância que adquire a inovação tecnológica na concorrência capitalista entre os grandes blocos de capital produtivo no momento da crise do padrão de desenvolvimento do pós-guerra, quando as estratégias de diferenciação, segmentação, flexibilização, vão no sentido de dinamizar o consumo de camadas restritas da população, num ambiente de exclusão crescente (Bolaño & Mattos, 2004: 18).

A idéia de generalização do fordismo, tanto quanto do toyotismo, deve ser questionada (Moraes Neto, 1995; 1998). O desenvolvimento do fordismo - e o mesmo vale para o toyotismo - deu-se de maneira particular, dadas as idiossincrasias de cada economia, como também às especificidades de cada ramo produtivo. Muitos dos elementos dessas estruturas de produção foram e são introduzidos principalmente no setor automobilístico, que corresponde ao modelo paradigmático desses dois conjuntos de transformações.

Mais ainda, se nos detivermos nas características das modificações implementadas a partir do modelo japonês é possível identificar que estas não demarcariam uma alteração excludente em relação ao modelo fordista, já que, “ao buscar a natureza do ohnoísmo (toyotismo), verificamos que o mesmo não superou o lastro do trabalho vivo característico do fordismo, na medida em que efetuou, sob o fordismo da fase de ‘rigificação’, uma significativa mudança de natureza estritamente organizacional” (Moraes Neto, 1998: 722).

O que observamos, então, é um processo em que cabem continuidades e descontinuidades em relação ao padrão até então predominante. Mais do que representar um novo modelo de produção e reprodução capitalista, tal qual sublinharam Piore e Sabel (1984), as transformações que assistimos em várias esferas sócio-econômicas significam a continuidade da lógica da exploração e da exclusão, mas a partir de configurações, onde devem ser destacados dois movimentos: a maior flexibilização dos processos produtivo e de trabalho e a crescente expressão dada nas empresas sobre a gestão do conhecimento, como destacaram Bolaño & Mattos, 2004).

Por sua vez, a tese da especialização flexível (apresentada por Piore & Sabel, 1984), não se limita, como asseveram Martinelli & Schoenberger (1994), às estruturas econômicas de pequeno porte, sendo compatível com as “velhas” estruturas oligopólicas. Assim, as estruturas sociais e espaciais que configuram a organização flexível da produção - um dos componentes

essenciais do novo regime de acumulação - são variadas. E mais, não coincidem exclusivamente com a dos distritos industriais regulados pela concorrência de pequena escala.

Não muito depois da apresentação da tese da especialização flexível, por Piore & Sabel (1984), estudos críticos demonstraram claramente as especificidades do exemplo dado pelos autores como referência do modelo que propugnavam como caso geral. Entre estes estudos está o de Fergus Murray, *Flexible Specialisation in the "Third Italy"*, de 1987. Nele, o autor apresenta informações relativas à *Emilia Romana*, e diz que não obstante a existência de fato de aglomeração de pequenas empresas, esta se dá dentro de uma realidade econômica italiana dominada por grandes empresas, que não estão perdendo espaço, nem se transformando em direção ao “Sistema de Artífices” (Sicsu & Katz, 2004).

No novo modelo de acumulação capitalista, teríamos, então, o confronto direto com a rigidez do fordismo, baseado na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Numa perspectiva ampla, a passagem do modelo fordista para o chamado modelo de acumulação flexível esteve marcada pela desverticalização das estruturas de produção, com maior mobilidade dos fatores produtivos.

Importante destacar, por outro lado, que a difusão de novas tecnologias irrompe e altera os processos de trabalho, redefinindo os padrões de qualificação da mão-de-obra. Ao lado da expansão do processo de industrialização da superestrutura social – processo que remonta a passagem ao Capitalismo Monopolista, de fins do século XIX e início do século XX -, no âmbito dos setores da comunicação e da cultura, um novo tipo de trabalhador toma papel essencial para a valorização do capital, para o qual são exigidos o domínio dos processos e a capacidade de produzir conhecimento. Este trabalhador intelectual conformará um elemento importante no seio da classe trabalhadora, como apontaremos no capítulo 2.

Carleial (2001) afirma que, num modelo idealizado, temos a substituição do fordismo pela produção flexível. Podemos, e preferiremos, a partir da perspectiva neo-schumpeteriana, então, falar na conformação de um novo “paradigma tecno-econômico”, em que ao “velho” paradigma fordista sobrevém o “novo”, baseado nas tecnologias da informação e da comunicação (Quadro 1.1).

As características desse “novo” paradigma tecno-econômico revelam mudanças importantes em vários aspectos. Destes, há que se destacarem quatro que merecem mais detida

análise neste estudo. A informação (e o conhecimento) passa a ser o principal insumo na “nova” economia, passível de apropriação. A produção, antes rigidificada, torna-se flexível. As firmas usam da estrutura em rede, cooperativas e/ou hierarquizadas. Neste ambiente, aos trabalhadores exige-se que sejam multi-hábeis e que passem por treinamento contínuo, que se disponham a um maior envolvimento e a horas mais flexíveis.

Quadro 1.1
Mudanças no Paradigma Tecno-econômico

"Fordista" Velho	"TIC" Novo
Intensivo em energia	Intensivo em informação
Produto padronizado	<i>Customised</i>
<i>Mix</i> estável de produtos	Mudanças rápidas no <i>mix</i> de produtos
Equipamentos especializados	Sistema de produção flexível
Automação	"Sistematização"
Firma única	Redes de firmas
Estrutura hierarquizada	Estrutura horizontalizada
Organização departamental	Organização integrada
Produto com serviços	Serviços com produtos
Centralização	Descentralização
Habilidades especializadas	Multi-habilidades
Requerimentos mínimos de treinamento	Treinamento contínuo e re-treinamento
Relações industriais não-cooperativas	Relações industriais cooperativas
Controle e planificação governamental	Regulação, coordenação e "visão"
"Pleno Emprego"	"Sociedade Ativa"
Ênfase no emprego integral	Maior envolvimento e horas flexíveis

Fonte: Mansell & Wehn, 1998: 49.

Tradução livre.

Muitos dos aspectos levantados no Quadro 1.1 devem ser problematizados. Alguns estão carregados de um vício ideológico claro. À medida que formos tratando de cada um deles, no decorrer da tese, exporemos tanto sua pertinência, quanto suas limitações.

É essencial, ademais, afirmar a natureza dialética dos diferentes aspectos constituintes do novo paradigma tecno-econômico. Ou seja, salientamos o caráter não determinístico do aspecto tecnológico, mesmo porque este só poderá ser entendido face sua articulação orgânica com os aspectos econômico, institucional, como os de ordem cultural.

A constituição de um novo paradigma técnico-econômico corresponde a um longo processo de mudanças no interior de um velho paradigma, e que significa a proeminência de algumas atividades e ramos econômicos, enquanto elemento dinâmico e difusor desse novo paradigma. Nas palavras de Perez:

He sugerido que el elemento organizador del mecanismo selectivo y estructurador de cada paradigma sería un insumo – o conjunto de insumos – capaz de ejercer una influencia determinante en el comportamiento de la estructura de costos relativos. Esta sería el vector de incorporación del nuevo paradigma al sentido común de ingenieros y gerentes (Perez, 1986: 49). Las ramas motrices de la economía son distintas en cada auge económico, con lo cual los polos de acumulación donde se concentran los mayores capitales son precisamente, en cada caso, aquellos donde se produce el factor clave y aquellos donde se logra el mejor aprovechamiento de las ventajas que éste brinda para lograr un salto cuántico en la productividad (Perez, 1986: 52).

É sempre importante destacar que a caracterização de um paradigma se dá em termos da conformação de um modelo de referência, que poderá encontrar uma realidade definida por uma complexa heterogeneidade nas formas de organização da produção e do trabalho.

No novo paradigma, o fator chave é a microeletrônica e outras novas tecnologias (não necessariamente anteriormente inexistentes), como as telecomunicações, a biotecnologia, os novos materiais, as novas fontes de energia, a nova tecnologia espacial e militar. A microeletrônica aparece então como uma inovação radical, que engendra uma verdadeira revolução tecnológica capaz de transformar todo o aparato produtivo. O Quadro 1.2 apresenta os principais elementos que marcam este novo momento, em contraposição à revolução tecnológica que foi base da II Revolução Industrial, no final do século XIX e início do XX.

Quadro 1.2
As Indústrias, infra-estruturas e paradigmas de cada revolução tecnológica

Revolução Tecnológica (país centro)	Novas tecnologias e novas indústrias redefinidas	Novas ou redefinidas infra-estruturas	Pardigma Tecno-econômico "Senso comum", em termos dos princípios de inovação
Desde 1908 Idade do petróleo, do automóvel e da produção em massa (Nos EUA e expandindo-se para a Europa)	Automóveis produzidos em massa Petróleo e combustíveis baratos Petroquímica (sintética) Engenharia de combustão interna aos automóveis, transporte, tratores, aviões, tanques de guerra e eletricidade Aparelhos elétricos domésticos, refrigeradores e freezers	Redes de estradas, rodovias, portos e aeroportos Redes de canais de petróleo Eletricidade universalizada (residências e indústrias) Telecomunicação analógica mundialmente ampliada (telefone, telex, cabo, fio e radio-transmissão)	Produção de massa/mercado de massa Economias de escala (volume de produção e mercado/integração horizontal) Estandartização de produtos Intensivo em energia (baseada em petróleo) Materiais sintéticos Especialização funcional/pirâmide hierárquica Centralização/centros metropolitanos-suburbanização Poderes nacionais/acordos e confrontos mundiais
Desde 1971 Idade da Informação e das telecomunicações (Nos EUA, expandindo-se para a Europa e Ásia)	A revolução informacional: chip microeletrônico Computadores, software Telecomunicações Instrumentos de controle Biotecnologia e novos materiais	Telecomunicação digital (cabo, fibra óptica, rádio e satélite) Internet/e-mail e outros Serviços Fontes múltiplas, uso flexível, redes elétricas Alta velocidade em termos de links de transporte físico (por terra, ar e água)	Intensivo em informação (TIC baseadas em microeletrônica) Integração descentralizada/estruturas em rede Conhecimento como capital/valor adicional intangível Heterogeneidade, diversidade, adaptabilidade Segmentação do mercado/proliferação de nichos Economias de escopo e especialização/escala Globalização/interação entre o global e o local Cooperação interna e externa/clusters Contato e ação instantâneas/comunicações globais instantâneas

Fonte: Perez, 2004:

5.

Tradução livre.

Assistimos, pois, a transformações importantes, relacionadas à introdução e ao uso das TIC, que representam mudanças na configuração do capital, tão significativas quanto àquelas que se estabeleceram no final dos séculos XVIII e XIX, num quadro de expansão da lógica de acumulação capitalista.

1.3.3. Questões teóricas a respeito da mudança tecnológica e da concorrência.

O progresso técnico é um elemento característico dos processos econômicos capitalistas. A observação do desenvolvimento das principais economias permite reter que historicamente esses processos econômicos contemplam um conjunto descontínuo de transformações, ou seja, rupturas, mudanças, em que variáveis de ordem tecnológica estão em relação complexa com variáveis econômicas e institucionais.

Teoricamente, autores como Marx e Schumpeter já enfatizavam o caráter dinâmico do capitalismo, onde a mudança é endógena ao sistema produtivo. As inovações cumpririam papel importante na busca do lucro, sob concorrência, que apresentaria como corolário o progresso técnico, com ganhos quantitativos e qualitativos importantes para o sistema.

Serão os neo-schumpeterianos a abrirem a “caixa-preta” do progresso técnico, buscando na análise dos processos inovativos, principalmente naqueles aspectos internos à firma, os elementos que são importantes nos processos econômicos de mudança tecnológica.

As relações entre tecnologia e economia, entre tecnologia e ciência, com ênfase sobre o papel exógeno ou não da tecnologia, são alvo de controvérsias, que de maneira geral separam duas grandes perspectivas sobre a mudança tecnológica. De um lado, a perspectiva “pura” de *demand-pull*, que considera que a mudança tecnológica resulta das pressões do mercado, da avaliação dos consumidores em termos do preço e da qualidade dos bens econômicos. De outro, encontra-se a perspectiva baseada no *technology-push*, que preconiza a autonomia dos aspectos tecnológicos.

Dosi (1982) aponta que há uma falsa dicotomia no que diz respeito a essas duas perspectivas. Se a perspectiva de *demand-pull* desconsidera que no âmbito do mercado os produtos/inovações já estão dados (além da evidência empírica de que a demanda não explica

necessidades), a perspectiva de *technology-push* (em termos caricaturais) abstrai excessivamente os fatores econômicos.

O autor, partindo da perspectiva teórica de *technology-push*, alinha dois importantes aspectos: 1) a tecnologia é endógena; e 2) os fatores econômicos são considerados. Nesta perspectiva, a tecnologia envolve simultaneamente variáveis econômicas e técnicas e apresenta-se como um fenômeno bastante complexo.

Apontando as limitações do referencial neoclássico sobre o progresso técnico, que corresponde ao deslocamento da curva de produção, a proposta interpretativa lançada por Dosi, no artigo supracitado, é a das noções de paradigma e trajetória tecnológica²¹. Em contraposição à noção de equilíbrio, busca-se construir elementos de natureza teórica e sistemática que tenham como fundamento as regularidades tecnológicas que refletem a dinâmica inovativa no interior do sistema.

O novo paradigma redefine os problemas e os dados a serem trabalhados (os dados não são estáveis; o homem passa a usar lentes inversoras). Neste sentido, é que se pode se falar que o mundo com o qual passa a se defrontar o cientista é diferente. São redefinidas as categorias conceituais, como também, sob um novo paradigma, são determinadas grandes áreas de experiência.

Os paradigmas tecnológicos são a transposição – guardadas as particularidades – para a economia do conceito kunhniano desenvolvido no âmbito das explicações científicas²². A história da ciência revela que as revoluções (mudanças de paradigma) podem ser vistas como mudanças de concepção de mundo, pois se alteram não só os instrumentos. Os cientistas passam a orientar seu olhar em novas direções.

²¹ Possas (1996) lembra que as proposições de Dosi correspondem a esforços teóricos que, para o conjunto dos autores da economia da inovação de inspiração neo-schumpeteriana, são a culminância de uma linha interpretativa liderada por Rosenberg e Nelson & Winter.

²² Thomas Kuhn propõe à filosofia da ciência a compreensão – distinção e articulação – da ciência normal e dos paradigmas científicos. A ciência normal possui regras que constituem em leis, teorias, instrumentos da investigação científica que, por sua vez, são estabelecidos em face do paradigma vigente. E, ao adquirir um paradigma, a comunidade científica adquire igualmente um critério para escolha de problemas, podendo inclusive “... afastar a comunidade daqueles problemas sociais relevantes que não são redutíveis à forma de quebra-cabeça, pois não podem ser enunciados nos termos compatíveis com os instrumentos e conceitos proporcionados pelo paradigma” (Kuhn, 1982: 60).

Paradigma tecnológico é um conjunto de procedimentos e conhecimentos específicos requeridos para a solução dos problemas que são definidos como relevantes no interior do próprio paradigma. A trajetória tecnológica é a direção (ou as direções) do avanço tecnológico que toma cada paradigma. Nas palavras de Dosi (1982: 154), “...A technological trajectory, i. e. to repeat, the ‘normal’ problem solving activity determined by a paradigm, can be represented by the movement of multi-dimensional trade-offs among the technological variables which the paradigm defines as relevant”.

No interior de um mesmo paradigma tecnológico poderão se desenvolver diversas trajetórias tecnológicas, como resultado da dinâmica concorrencial e inovativa e sob os impactos também de determinantes econômicos mais amplos e determinantes institucionais. O estabelecimento de um novo paradigma tecnológico não exclui a permanência de outros paradigmas.

No interior desse longo ciclo de transformação, da passagem de um paradigma a outro e na vigência de um dado paradigma, a dinâmica do sistema está estritamente relacionada à concorrência entre os diversos capitais. Isto nos leva à busca de maior competitividade para lograr maior espaço no jogo da acumulação.

A noção de competitividade constitui-se como um tema que não contempla a unanimidade, seja em termos conceituais, seja em termos de como mensurá-la (Haguenauer, 1989; Possas, 1999). De interesse cada vez mais crescente, a ela agrega-se mais um aspecto, o dos seus fatores sistêmicos (Possas, 1996), o que salienta consideravelmente as distinções entre as visões ortodoxa e heterodoxa sobre o tema, que estão relacionadas umbilicalmente às discussões sobre a concorrência e a natureza do processo de acumulação capitalista.

A perspectiva neo-schumpeteriana - com base na discussão de Schumpeter a respeito do caráter dinâmico do processo de acumulação capitalista -, acentua o papel essencial da inovação na busca de competitividade, no âmbito da concorrência intercapitalistas. Esta perspectiva rompe com a idéia de equilíbrio - e com o pressuposto de racionalidade substantiva -, mostrando que em economias capitalistas a norma é a mudança - sob ambiente de incerteza. A concorrência, por sua vez, não seria uma dimensão de ajuste do mercado, mas uma dimensão do processo de acumulação que articula as esferas da produção e da circulação, articulação esta de caráter eminentemente dialético.

A concorrência, numa perspectiva tradicional, apresenta um caráter passivo, de equalização das taxas de lucro, tendo notadamente um viés estático. Ao lado desta fase passiva da concorrência deve ser considerada outra, a fase ativa que é importante como criadora de diferenciações, como acentuou Schumpeter. Esta dimensão ativa da concorrência é a origem principal do lucro, e que transformar-se em lucro extraordinário, um lucro de monopólio. A busca última do capitalista é o lucro, mas suas estratégias poderão acusar objetivos distintos no curto e no longo prazo (*trade-off* entre rentabilidade e *market share*).

De outra maneira, não menos importante, pode-se dizer que a concorrência contempla a luta dos diversos capitais por uma maior soma dos lucros auferidos no sistema. Assim, a concorrência é este espaço da competição que perpassa as esferas da circulação e da produção, em que as estratégias dos agentes têm um papel fundamental. Isto não quer dizer que não haja aspectos de ordem sistêmica, que devem ser considerados na análise sobre as características competitivas da empresa. A concorrência está no ponto de partida e não de chegada, ela estimula a inovação e permite a sua difusão.

A competitividade é um atributo da concorrência e deve ser entendido como uma característica, específica, da firma. Esta, então, apresenta-se como foco privilegiado de análise da competitividade. À avaliação desta característica ajuntam-se tanto aspectos “ex-post” quanto “ex-ante”, e que denotam diferenciação entre alguns enfoques sobre a mensuração do grau de competitividade de uma firma/indústria. Aqui, valem duas visões que se complementam na análise. Como para Marx, a firma deve ser vista como uma unidade de capital, de valorização do capital, ou seja, uma unidade de apropriação e de decisão. E, também, como para Schumpeter, a firma deve ser entendida como uma unidade de combinação de recursos não homogêneos.

A firma, numa perspectiva neo-schumpeteriana, deve ser entendida como um espaço de inovação, aprendizado e cujos ganhos advém de sua capacidade em transformar uma invenção em inovação, ou seja, de admitir lucros a partir de um produto aceito no mercado, como também da propriedade dos direitos do diferencial inovativo, que foi desenvolvido nos seus departamentos de P&D. Para a inovação, inclusive, devem se aliar o empresário (na perspectiva schumpeteriana) e o banqueiro, ou seja, a inovação não surge, exclusivamente, da capacidade de produção da empresa, mas de sua capacidade em mobilizar recursos, em face dos atributos de

ganhos de sua inovação. Capital produtivo e capital financeiro são agentes complementares no processo inovativo (Perez, 2004).

Na visão neo-schumpeteriana, o mais importante é buscar os fatores estratégicos que estão mais diretamente relacionados à atuação da empresa no sentido de criar inovação, ampliando suas possibilidades no âmbito da concorrência, sem deixar necessariamente de centrar atenção nos aspectos do mercado ou do sistema econômico. Antes, necessário que se diga, uma firma competitiva o é em relação ao mercado (o *locus* da concorrência), ao ambiente econômico mais amplo (que engloba uma série de fatores, institucionais, macroeconômicos, etc), mas a construção de suas estratégias - inseridas em uma dada trajetória tecnológica - torna-se um aspecto fundamental no estudo de seu grau de competitividade. Deve-se, assim, buscar na própria firma as explicações para seu comportamento.

Essas estratégias estariam em consonância com os padrões de concorrência prevalentes nos espaços possíveis de competição (Kupfer, apud Possas, 1999). Aqui, torna-se necessário problematizar. A própria Possas (1999) qualificará essa observação, mostrando que a existência de padrões de concorrência corresponde a mercados com ritmos de mudança lentos, dificilmente enquadráveis para mercados onde a competição sofra intensas mudanças na busca de vantagens. A autora prefere falar em dimensões da concorrência, identificando elementos transversais que qualificam o ambiente em que as firmas atuam. Estes elementos seriam a capacitação tecnológica da firma, o preço, a diferenciação do produto, as relações com os fornecedores e as relações com outros insumos, como o trabalho.

Além dos aspectos já indicados – das estratégias competitivas e das dimensões competitivas -, outro aspecto que deve ser considerado é o das capacidades competitivas, que a firma adquire, seja em termos de *know how* e/ou de *know what*, no âmbito de um processo inovativo. A busca de competências, por parte da firma, estaria contemplada concretamente na sua política de P&D, notadamente, mas sem esquecer as atividades de produção e distribuição.

Possas (1996), por sua vez, na crítica à visão estática de equilíbrio neoclássico (e aqui vale, também, guardadas as devidas diferenças, para a crítica à visão estruturalista de organização industrial), acentua o caráter de “destruição criadora” inerente à concorrência, na medida em que as inovações representam o surgimento de assimetrias competitivas entre os agentes. Na dinâmica da concorrência – nesse “ambiente schumpeteriano” -, a busca da inovação representa a

possibilidade de ruptura e mudança das estruturas de mercado e padrões de concorrência virtualmente prevalentes. Chegamos aqui a duas conclusões: 1ª.) a estrutura não está dada; e 2ª.) as inovações representam mudanças do espaço econômico.

Os fatores de competitividade estão no nível da firma e/ou no nível do sistema e apresentam conexão entre si. Os que estão no âmbito do sistema econômico e que afetam a produtividade da firma são: 1. as externalidades sistêmicas (positivas ou negativas): infra-estrutura, principalmente a física (transporte, energia e telecomunicações); 2. os fatores político-institucionais: tarifárias, tributárias (política de compras do governo); 3. os fatores regulatórios: regulação dos mercados, legislação e as agências reguladoras, legislação antitruste, defesa da concorrência e do consumidor; 4. os fatores globais: mercado internacional, política de exportação, inserção internacional; 5. os fatores macroeconômicos (taxa de juros, taxa de câmbio, política de crédito e outros); e 6. os fatores sociais (educação em geral, qualificação específica, relações de trabalho).

Possas (1996), realçando a importância dos fatores sistêmicos, quanto à sua *natureza* hierarquiza-os em três grandes níveis: a) fatores que estimulam a criação e consolidação de um *ambiente competitivo*, correspondentes normalmente a instrumentos regulatórios de defesa da concorrência e meio ambiente, de comércio exterior e de fluxos de capital; b) fatores que provêm às chamadas *externalidades* à competitividade empresarial, compreendendo condições adequadas de infra-estrutura; e c) fatores *político-institucionais*, abrangendo as políticas macroeconômicas, de fomento e promoção de ciência e tecnologia. Estes fatores consubstanciam a existência de “pressão competitiva”, no sentido de um conjunto de condições *estruturais* dos mercados, que mantêm as firmas sob concorrência potencial.

1.3.4. A Firma-rede²³ e os novos modelos de organização produtiva.

A literatura em geral tem tratado da substituição da grande empresa por outras formas de organização produtiva, cuja característica comum é a forma reticular. O fato é que a questão não está no desaparecimento da grande empresa, mas na tendência – apontada por Carleial (2000) – de substituição da firma clássica pela firma-rede. Ou seja, é um equívoco relacionar as novas

²³ Expressão proposta por Carleial (2000).

formas organizativas à predominância das pequenas empresas. O que acontece é que as grandes empresas passam a usar cada vez mais uma rede de outras empresas, deslocando partes da estrutura de produção e de serviços para fora do núcleo central de decisão.

O processo de reestruturação produtiva representa, não obstante a diversidade de denominações, seja como pressuposto, seja como corolário, um mesmo fenômeno, “qual seja, os ganhos econômicos decorrentes da associação entre inovação tecnológica – quer a nível organizacional e/ou de equipamentos – mudanças na gestão da força de trabalho e o estabelecimento de novas formas cooperadas entre firmas, tais como as redes de subcontratação” (Carleial, 1995: 1). É a partir daqui que definimos a firma-rede como categoria mestra da nossa análise.

Carleial (2000) relaciona em semelhança à sua discussão as contribuições de Coriat (firma J), Dieuaude (firma transversal) e Veltz (modelo celular em rede), notadamente as deste último autor.

Veltz (2000), sem redundar em generalizações, trabalha a possibilidade de superação da empresa taylorista pela “empresa-rede”. O autor levanta seis formas atuais de organização das firmas:

- 1) a grande firma integrada clássica, que evolue generalizadamente para uma estrutura em cascata;
- 2) as redes de pequenas e médias empresas (PME), que estão organizadas horizontalmente;
- 3) a firma “creuse” (*hollow corporation*), ou firma “oca”, que une as duas formas anteriores, mantendo um núcleo de decisão, a exemplo da Nike ou Benetton;
- 4) as redes relacionadas mais especificamente às alianças tecnológicas e comerciais entre grandes firmas, comumente concorrentes;
- 5) os agrupamentos entre PME que mantêm em comum meios amplos de fundos financeiros;
- 6) mundos profissionais (*métiers*) mais ou menos estruturados, para a prestação de serviços a firmas.

O “modelo celular em rede”, definido por Veltz (2000), apresentaria três elementos distintivos em relação ao modelo de firma taylorista. O primeiro elemento é a *descentralização orientada para o mercado*. O segundo elemento refere-se à *forma contratual*, que amplia o espectro de relações entre as firmas, em que se incluem redes de caráter horizontal quanto vertical (hierárquicas). Por fim, o terceiro elemento que caracteriza o modelo celular em rede, é seu caráter plurifuncional, ampliando as áreas de atuação das firmas para os mais diferentes setores e ramos de atividade econômica.

Nesse processo, a firma clássica vem apresentando três maneiras particulares, mas não excludentes, de evolução. Uma primeira evolução constitui-se numa decomposição das grandes empresas, como é o caso das telecomunicações²⁴. A externalização das atividades, como resultado de reestruturação organizacional (*downsizing*), é a segunda classe de evolução. E, como terceira tendência de evolução da firma clássica está a formação de *unidades elementares semi-autônomas* (Veltz, 2000). Uma avaliação do autor destas tendências aponta para a precarização do trabalho e as vantagens da integração da estrutura em rede - viabilizadas pelas TIC – com a *economia de capital*, a *reatividade* em ambiente formado por atores múltiplos e capacidades complexas e combinadas e a *difusão-mutualização dos riscos*.

Há perspectivas, porém, que vislumbram em destaque no uso das TIC e na configuração das redes como estrutura de organização de um conjunto de firmas uma alternativa à grande empresa²⁵. Não é neste sentido que nós entendemos e trabalhamos a categoria firma-rede.

A flexibilização das estruturas intra e interfirmas abre espaço para um conjunto de estratégias, em que a tônica é o trabalho em rede, daí diferenciando-se a estrutura produtiva e o mercado de trabalho interno às empresas e externo a elas. A grande firma passa a “externalizar” uma gama de atividades, inclusive do seu núcleo fundamental de produção, utilizando-se da

²⁴ No capítulo III, ao tratarmos da evolução das indústrias de telecomunicações, apontaremos as transformações na passagem à chamada nova indústria.

²⁵ Remetemos os leitores à literatura que trata do chamado Capitalismo Cognitivo, como Cocco (2001a) e a coletânea, organizada por Cocco, Galvão e Silva (2003).

subcontratação e/ou de outras formas de relação, inclusive de cooperação, com outras firmas (Carleial, 2001)²⁶.

Para as grandes empresas, principalmente transnacionais, o mundo do trabalho seria desarticulado em dois grandes grupos: um primeiro representado por um núcleo de trabalhadores assalariados registrados, providos normalmente de quadros internacionais, e um segundo, externo à firma, onde se encontram os trabalhadores temporários, as cooperativas de trabalho e as redes de fornecedores e subcontratados (Carleial, 2000).

Na “Terceira Itália”, por exemplo, as pequenas empresas produzem pequenas partidas de bens e serviços, a partir da demanda de grandes empresas, que terceirizam boa parte de sua produção. Dificilmente, poderia se falar de uma independência das pequenas firmas, já que o esquema ao qual estão submetidas impõe sua subcontratação por parte das grandes empresas, onde se encontram péssimas condições dos aí empregados em termos de trabalho e de vida (Sicsu & Katz, 2004).

Ficam dispostos assim dois quadros de trabalhadores, um relativo àqueles grupos que desenvolvem suas funções/atividades nas empresas subcontratadas, um outro grupo que se encontra nas grandes empresas e que está sob situações diferentes em termos de condições e de relações contratuais de trabalho.

A terceirização²⁷ representa um processo de duplo aspecto, no sentido em que há, de uma parte, a descentralização de atividades e, de outra, o controle sobre as decisões de todo o processo de produção nas mãos das grandes empresas:

La tercerización de actividades productivas o de servicios por parte de grandes empresas establece, como contrapartida, una férrea disciplina en el control de la producción y de la tecnología, y en general de todo el ciclo reproductivo de las unidades tercerizadas, que corresponde a la centralización del *mando* en manos de esas empresas, aunque no necesariamente de la propiedad. Sin embargo, esta última también puede darse mediante participación accionaria, principalmente cuando la empresa tercerizada resulta de un desprendimiento de la empresa principal (Marini, 1997: 95).

²⁶ A autora desenvolve sua discussão sobre a firma-rede, a partir do caso da indústria automotiva. Porém, como poderemos ver mais adiante, a estrutura desenhada de organização estratégica em rede das firmas atuais se estende àquelas prestadoras de serviço, como nas telecomunicações.

²⁷ A terceirização é o mecanismo de ajustamento contratual entre as empresas. Não é categoria teórica que permita compreender a articulação entre as estratégias competitivas da empresa e a gestão e organização da mão-de-obra, em dado contexto institucional-tecnológico-econômico de mercados.

A firma-rede, como aqui estamos definindo, incorpora um conjunto de relações interempresas que corresponde à externalização da sua atividade produtiva e de serviços, numa relação hierárquica, atingido notadamente à gestão e à organização do trabalho. No seu âmbito, também estão incorporadas as relações de cooperação com outras empresas, constituindo alianças estratégicas, voltadas à concorrência.

Para uma delimitação e entendimento do que estamos definindo como firma-rede, valem as observações abaixo:

[...] trata-se de uma firma que está no mercado porém responde a vários sinais além dos preços e cujos resultados dependem de externalidades, práticas de cooperação e parceria; além disto esta firma-rede precisa organizar diferentes recursos que não lhe pertencem diretamente e ainda necessita saber gerir bem os diferentes grupos de força de trabalho que estão direta e indiretamente sob suas ordens (Carleial, 2000: 12).

A firma-rede, portanto, evidencia diferentes graus de divisão do trabalho entre empresas e aponta na direção de uma complexidade crescente dos formatos de gestão da força de trabalho (Carleial, 2000: 13).

Essa nova forma de organização representa a tendência de substituição da firma clássica pela firma-rede, onde a firma passa a decidir estrategicamente pela organização em rede, definindo o padrão de divisão do trabalho que será estabelecido entre as empresas. A “firma-rede” seria “a expressão da reestruturação do capital” (Carleial, 2000: 26).

A firma-rede é o *locus* da divisão internacional do trabalho contemporânea. É uma empresa que se interpõe num território subdesenvolvido vinda do exterior. Nesse território subdesenvolvido, ela tem algumas características que não encontramos no seu país de origem. Maior intensificação no uso da terceirização e não transplantação de setores da empresa responsáveis pela criação e o desenvolvimento de pesquisa e tecnologia. A mão-de-obra passa a ser distribuída entre a firma-rede e suas prestadoras, com clara distinção, em termos de qualificação e nível salarial. À esta conformação no uso da mão-de-obra, deveremos agregar outras manifestações do trabalho, num quadro de crescente heterogeneidade e de repercussão da reestruturação produtiva. Deter-nos-emos a este tema no próximo capítulo, quando apreciaremos os impactos da reestruturação do capitalismo, nas últimas décadas, sobre o mundo do trabalho.

CAPÍTULO 2 - Trabalho em mudança: centralidade do trabalho e seu novo estatuto.

Este capítulo promove a discussão sobre a natureza das transformações resultantes do processo de reestruturação produtiva sobre o trabalho, no âmbito de mudanças tecnológicas e organizacionais, em que se destaca a flexibilização, tanto na perspectiva da precarização como da necessidade de autonomia e envolvimento do trabalhador. A questão de fundo está em problematizarmos em que sentido estas transformações atingem o papel fundante do trabalho na sociedade capitalista e como desdobramento disto, como definir o significado da crescente intelectualização dos processos de trabalho, em termos de um “novo” estatuto do trabalho no mundo contemporâneo.

A emergência de um “novo trabalhador”, como corolário das transformações técnicas e organizacionais, como às relativas ao conjunto jurídico-regulatório, tem gerado uma diversidade de interpretações sobre o seu significado. Neste capítulo, tratamos de apresentar algumas dessas interpretações sobre as mudanças no mundo do trabalho, que apontam para duas questões nodais, no nosso ponto de vista, a da centralidade do trabalho no capitalismo contemporâneo e, relacionada diretamente a esta, às potencialidades do desenvolvimento e hegemonia do trabalho intelectual, enquanto aspecto da contradição intrínseca do próprio capital.

O capítulo está dividido em três partes. Na primeira delas (item 2.1.), abordamos o panorama de transformações no mercado e no processo de trabalho, com a reestruturação produtiva. Em seguida (item 2.2.), tratamos dos aspectos relativos à chamada crise da “Sociedade do Trabalho”, apontando para o sentido de não superação do trabalho como elemento fundante da sociedade do capital. Por fim, na terceira parte (item 3.3.), apontamos para o caráter multifacetado do trabalho na contemporaneidade, destacando, em correlação a este fenômeno, a crescente intelectualização do processo de trabalho, como também do aumento do trabalho nos serviços e de sua natureza.

2.1. As transformações no mercado e no processo de trabalho.

Acreditamos já ter deixado claro que a questão essencial para nós não é indagarmos se as transformações que conjugam a reestruturação produtiva (esta entendida como face privilegiada da reestruturação do próprio capitalismo) definem um novo modelo de acumulação, mas perscrutar o significado destas transformações, nomeadamente quando referidas à introdução e ao uso das TIC e às formas de produção que carregam como característica a flexibilização, baseadas em estruturas reticulares, na perspectiva de garantia das condições de acumulação do capital e, mesmo que potencialmente, de sua superação.

Se a reestruturação produtiva, na perspectiva que assumimos, corresponde a um complexo de acontecimentos que tem alterado profundamente o mundo do trabalho, em suas diversas perspectivas, os fenômenos relativos às mudanças que vêm atingindo os mercados de trabalho, nos termos da regulação das relações de trabalho, como da estrutura de oferta e demanda de mão-de-obra, tornam-se exemplares.

A crise do Fordismo, como modelo de acumulação, suscitou alterações substantivas no modo de regulação das relações de trabalho, o que configurou um quadro crescente de desassalariamento formal. Castel (2003) toma este aspecto como elemento determinante na crise da chamada sociedade salarial, apontando para uma metamorfose da questão social, nos termos de uma perda dos ganhos adquiridos pelos trabalhadores com a consolidação do “Estado de Bem-Estar Social”. Contudo, o que aí se desenha, não é uma destituição do assalariamento, ou seja, da venda e da compra da força de trabalho, como forma básica onde se estabelece a relação capital/trabalho, mas a ampliação do espectro de formas de sua contratação, ou seja, da maneira como capital e trabalho agora se confrontam.

A diminuição percentual do emprego formal fez emergir nos países centrais um fenômeno de longe conhecido nas economias periféricas, a informalidade. Sob o regime do trabalho informal, sobrevivem massas cada vez maiores de pessoas no mundo, redefinindo a noção de trabalho que até então se apresentava predominante nas economias centrais organizadas. A distinção, porém, está em que boa parte da população informal, nos países centrais, é formada por imigrantes, ou filhos destes.

Vale destacar, então, que ao lado dos avanços tecnológicos que redimensionam a relação trabalho morto/trabalho vivo e conseqüentemente a relação capital/trabalho, esta é atingida nos ditames da flexibilização do trabalho e da desregulamentação salarial. Dizendo de outra forma, revolução tecnológica e mudanças na gestão da relação salarial são faces do mesmo processo histórico.

O processo de automação industrial, com a robótica e a microeletrônica, gerou uma perda líquida de empregos em diversos setores, a despeito de ter aberto novas oportunidades de ocupação, tanto em atividades industriais como nos serviços. O fenômeno de “desemprego estrutural ou tecnológico” representa a tendência crescente de substituição de trabalho vivo por trabalho morto, num complexo caminho, o de “cientificização da produção”, inerente às formas de acumulação capitalista. Mas não de todo o capital passa a prescindir do trabalho vivo, mesmo na sua busca eterna de negá-lo como unidade fundamental do processo de produção, na exacerbação de sua contradição interna. Neste ponto, é que cabe pensar em que medida a automação – alinhada às alterações organizacionais promovidas notadamente pelo “modelo japonês” – conduz ao fim da chamada Sociedade do Trabalho.

É fato que as estatísticas revelam situações dramáticas de desemprego tanto nos países centrais quanto nos periféricos, mas um elemento muito importante diz respeito às alterações na composição do emprego, com a queda do emprego industrial e aumento da participação dos serviços para o conjunto da mão de obra ocupada. Uma parte dos empregos perdidos na indústria corresponde ao chamado desemprego tecnológico, outra parte, porém, corresponde a atividades que outrora eram desenvolvidas na indústria e que passam para os serviços, onde são identificados o aumento de sua importância, em termos de participação no produto e na oferta de emprego, e o uso do expediente da terceirização²⁸.

[...] há diversos casos de profissionais que atualmente executam as mesmas tarefas que executavam há alguns anos, mas não as executam mais no espaço da planta produtiva de uma empresa do setor manufatureiro industrial, mas em escritórios ou em casa, com trabalho contratado pela mesma empresa que antes o empregava. Há também casos em que o profissional mantém-se no mesmo espaço físico do tempo em que estava ocupado como assalariado de uma empresa do setor industrial, mas seu contrato de trabalho é diferente do caso anterior, ou seja, o trabalhador foi “terceirizado” e sua ocupação,

²⁸ Vide nota 21!

estatisticamente, entra na classificação do setor terciário, embora, na verdade ele atue de forma clara e explícita para uma empresa do setor industrial (Bolaño & Mattos, 2004: 12).

Bolaño & Mattos (2004) denunciam, também, o surgimento de profissões ou ocupações, configuradas como do setor de serviços, como resultado do desenvolvimento de novas atividades industriais ou do avanço tecnológico em atividades industriais já existentes. Neste âmbito, incluem-se as atividades que se situam naquilo que vem chamando “nova economia” e as atividades do chamado setor das Tecnologias da Informação.

2.2. A crise da chamada Sociedade do Trabalho ou as implicações de mudanças tecnológicas e organizacionais.

Cabe, aqui, retomarmos as observações que fizemos no capítulo anterior, quando tratamos do sentido das novas alternativas produtivas que se insurgiram no quadro de crise do Fordismo. Apesar do caráter irreversível que as transformações técnicas têm representado no âmbito da reestruturação produtiva, o aspecto fundamental que deve ser destacado é que, seja no âmbito das atividades auxiliares e de serviços que avançam consideravelmente como reflexo principalmente do uso e do papel das TIC ou no âmbito da atividade industrial, o processo de criação de riqueza não exclui totalmente o trabalho vivo.

Outro aspecto, de grande importância, diz respeito ao crescimento das atividades de serviços e do trabalho aí desenvolvido, caracterizado, segundo Offe (1989), por uma ambivalência e autonomia, que evidenciam a insuficiência dos métodos formais-rationais de alocação e de condução.

A ambivalência e a autonomia desse tipo de trabalho social resultam de seu caráter de “corpo estranho imprescindível”. Ele assegura e normaliza as condições prévias e paramétricas de um tipo de trabalho, ao qual ele mesmo não pertence. Por um lado ele atua como “guardião e regulador” (Marx) do trabalho e da valorização, mas por outro ele está parcialmente liberado da disciplina direta da racionalidade do trabalho social e de seus respectivos controles de rendimento e produtividade (Offe, 1989: 25).

Offe (1989) adere à perspectiva que considera a perda de participação do trabalho formal remunerado e o crescimento das atividades em serviço, em detrimento das atividades industriais, como sanções de que a sociedade moderna, baseada no trabalho como elemento estruturador de identidades e inserção sociais, está superada pela era “pós-industrial”, perdendo o trabalho, conseqüentemente, a centralidade na sociedade contemporânea.

Offe (1989) e Gorz (2003) apontam a crise das ordenações racionais e formais de organização do processo de trabalho, ou seja, do fordismo e do taylorismo, como o avatar da utopia do trabalho, que de uma invenção moderna passa a perder seu sentido na contemporaneidade. Offe (1989) acusa que o crescimento das classes médias, representadas pelos grupos ligados às atividades de serviços, como também as propostas de diminuição da jornada de trabalho, apontando para o desenvolvimento de atividades de lazer em contraponto às de trabalho, estariam pondo em cheque o substrato da “Sociedade Industrial”, ou seja, da Sociedade do Trabalho²⁹.

Observemos de mais perto os fenômenos e epifenômenos que apareceram no mundo do trabalho, nas últimas décadas, com a crise do capitalismo e de sua reestruturação. Partiremos de uma imagem, apresentada por Machado da Silva (2003), projetada pelas representações do trabalho baseadas na “empregabilidade” e no “empreendedorismo”, de um “novo trabalhador”. Esta imagem nos parece bastante ilustrativa, apontando aspectos que devem ser problematizados:

Como é sabido, o ideal de mobilidade técnica representado pela proposta de substituir a especialização por uma polivalência que torne o trabalhador apto ao desempenho de ocupações com conteúdos diferenciados caminha junto com a defesa da competitividade, da autonomia profissional e da independência pessoal. Resumindo e simplificando, projeta-se a imagem do “novo trabalhador” como um ser que substitui a carreira em um emprego assalariado de longo prazo pelo desenvolvimento individual através da venda de sua força de trabalho em uma série de ocupações contingentes, obtidas através da demonstração pública de disposição e competência para atividades e condições de trabalho em constantes mudanças, isto é, como empresário de si mesmo (Machado da Silva, 2003: 165-166).

²⁹ Mais à frente, quando tratarmos do avanço e significado das atividades de serviços, voltaremos a esta questão. O dado essencial, para nós, é que se torna necessário superar as distinções entre as atividades, para além dos aspectos normativos, entre industriais e de serviços, como apontar, mesmo face à autonomia e envolvimento do trabalhador, que se expande a lógica de exploração capitalista, fora ou complementarmente aos padrões Fordista/Taylorista.

Uma primeira observação deve ser feita. Transformações técnicas e organizacionais – mudança de “paradigma tecnológico” – e mudanças jurídico-regulatórias (ou como prefere Machado da Silva (2003), o “quadro político-institucional que regula os usos sociais do trabalho”) não são esferas separadas, mas integradas e concorrentes, pesando uma dada esfera mais em determinado contexto histórico do que em outro. Assim, as transformações que estamos assistindo no mundo do trabalho são resultado de um conjunto complexo em que se conjugam mudanças tecnológicas e organizacionais nos processos de trabalho e mudanças institucionais que alteram o marco regulatório das relações de trabalho. Estamos presenciando, pois, um “processo contemporâneo de reorganização das relações de produção” (Machado da Silva, 2003).

Esse processo de reorganização corresponde, entre outros aspectos, à redefinição das estruturas organizacionais das firmas, notadamente com a possibilidade de integração provida pelas TIC. Cocco, Galvão, Silva (2003: 8) falam da constituição de “uma infra-estrutura de suporte e de produção de arranjos produtivos difusos nos territórios das redes (redes de empresa e empresas-rede)”, onde as TIC apresentariam papel determinante nas estratégias de comunicação, que alcançam as estratégias de configuração global da cadeia de valor.

Um fato interessante é o de que a reorganização do capital tomou como fonte alternativa experiências levadas a cabo pelos movimentos operários em contraposição às regras de organização do trabalho e da produção prevalentes no fordismo. Assim é que ela (a reorganização do capital), com novos processos de trabalho, recuperou temáticas que foram propostas pela classe trabalhadora, capaz de controlar diretamente não só o movimento reivindicatório como o próprio funcionamento das empresas (Antunes, 2001a).

Outro ponto, muito importante do processo de reorganização das relações de produção, é a causa que joga este “novo trabalhador” no turbilhão de exigências do novo mercado de trabalho que se apresenta, onde as possibilidades de inserção encontram-se restritas, de um lado, pela limitada capacidade de crescimento econômico tanto nas economias centrais como nas economias periféricas, e de outro lado, pelo desemprego tecnológico. Assim, vê-se este “novo trabalhador” num campo de batalha minado pelas transformações tecnológicas e organizacionais que lhe exigem diferenciada qualificação e competência para concorrer para uma vaga fora do desemprego.

Sendo assim, o que está em questão é de que maneira o capital, em face de sua reestruturação, incorpora e subsume o trabalho. Ou seja, como, considerando o avanço das novas tecnologias e sistemas inovativos, no quadro de concorrência intercapitalista em âmbito mundial, são constituídas as diversas formas de uso da força de trabalho. Pois, então, afirmaremos que a imagem apresentada por Machado da Silva (2003) pode ser superposta pelas diversas variantes de “uso social do trabalho”, e que apontam para uma crescente heterogeneidade do trabalho (Carleial, 1999; Alves, 1999; Antunes, 2001a e b, 2003), ou dito de outra forma, para o “(novo) caráter multifacetado do trabalho” (Antunes, 2001a e b, 2003).

Mas, antes de tratarmos dessas diversas manifestações do trabalho na sociedade contemporânea, onde são extrapolados, mas não superados, os parâmetros da modernização capitalista (lembrando Alves (1999)), consideremos um fenômeno que cada vez mais chama para si um interesse não só descritivo, mas também teórico, o desemprego, visto na sua perspectiva mais original (porque primeira), o não emprego, o não trabalho.

2.2.1. O não emprego, o não trabalho.

A crescente substituição de trabalho vivo por trabalho morto (do trabalho pelo capital; do trabalhador pela máquina), e o baixo desempenho da economia mundial nas últimas décadas liberaram quantidades cada vez maiores de trabalhadores, que seguem destinos os mais variados. Naqueles países onde subsistem estruturas de cobertura financeira e social aos desempregados, como é o caso da França, o *status* do próprio trabalhador tende a permanecer “quase” intacto. Contudo, em boa parte dos países³⁰, esses indivíduos excluídos da estrutura salarial formal são submetidos a atividades precárias, muitas vezes tendo que assumir diversas ocupações para sobreviver ou tendo que concorrer no “novo” mundo dos empreendedores³¹.

Sicsu & Katz (2004) contextualizam de maneira certa os diversos aspectos que se alinham para a determinação dessas penúrias, nas quais se encontra o trabalhador:

³⁰ No Japão, o problema tem uma solução cruel. Lembremo-nos dos suicídios subsequentes às demissões e à perda do emprego, constituindo-se a condição de desempregado, uma das mais vergonhosas na sociedade japonesa.

³¹ Vide Guimarães (2004). No texto, a autora traça um quadro comparativo (França, Japão e Brasil) bastante rico das trajetórias dos trabalhadores que encontraram o desemprego.

[...] o que se encontra na realidade concreta é uma grande heterogeneidade, também, em relação às formas de organização do trabalho. (...) nos momentos recentes de agravamento da crise, quando o desemprego é alimentado pela recessão, e pela “Reforma” do Estado, que na verdade resultou apenas em sua condução a uma posição abaixo de qualquer mínimo seriamente concebível, surgiram grandes movimentos de exaltação a estas formas novas de organização do trabalho, que seriam o ideal do tempo novo. Tivemos dentro das firmas diversas campanhas, como a da formação de times e as de adoção de outros modismos, que agora já resultaram em decepções. Muito forte também foi a propaganda do **“Empreendedorismo”** que até alimentou muitos programas de **demissões “voluntárias”**. **Portanto, este discurso tem conseqüências importantes na vida dos trabalhadores** (Sicsu & Katz, 2004: 18).

Castel (1998) fala da crise da “sociedade salarial”, que entra em declínio depois de seu ápice nos “anos gloriosos” do capitalismo. Clot (1999) discorre sobre os efeitos do desemprego e o significado do “tempo livre”, quando discute sobre a “função psíquica do trabalho”. Guimarães (2004), por sua vez, propugna em termos de uma “Sociologia do Desemprego”³², que permita “entender os elos entre os fenômenos do emprego e do desemprego em contextos de intensa flexibilização do trabalho e de reconstrução institucional e normativa dos padrões de proteção ao trabalhador” (Guimarães, 2004: 331).

Há, no texto de Clot (1999), duas passagens que nos parecem bastantes importantes e que deveriam ser alvo de percutiente discussão³³. A primeira é aquela em que mesmo reconhecendo o caráter impessoal que pode tomar o trabalho, além das relações de subordinação, o autor aponta que o trabalho representa uma...

Fonction équivoque donc et, comme telle, foncièrement humaine: telle est la place de cet symbolique impersonnel tellement vital pour la personne grâce auquel elle peut « contribuer par des services particuliers à l’existence de tous, afin d’assurer la sienne propre » [...]. On peut comprendre dans cette perspective la formule utilisée par J. Bruner : le travail est « l’activité la plus humaine qui soit » [...]. Comme le remarque Meyerson (1987), le travail requiert la capacité de faire œuvre utile, de contracter, des engagements, de prévoir avec d’autres et pour d’autres quelque chose qui n’a pas directement de lien avec soi. C’est en quoi, on peut dire qu’il offre hors de soi une éventuelle réalisation de soi grâce, précisément, à son caractère structurellement impersonnel, non immédiatement « intéressé », tournant le dos au souci direct de soi. Il définit des obligations pour le sujet, des responsabilités à « exercer », des missions à « remplir ». Elles seules lui permettent de s’inscrire dans un

³² No âmbito de uma discussão desenvolvida dentro da Sociologia do Trabalho no Brasil.

³³ Que não será o caso aqui, onde somente apontaremos as questões.

échange où les places et les fonctions sont nommées et définies indépendamment des individus qui les habitent à tel moment particulier. Les rythmes centrifuges du travail social sont aussi des solidarités impersonnelles (Clot, 1999: 2-3).

Esse aspecto contraditório que emerge diretamente das relações sociais nos conduz à problemática do trabalho, que ao mesmo tempo em que contempla as interações homem-natureza e seu desenvolvimento (*necessidades de primeira e segunda ordem*, segundo Mészáros (1995)), não as separa das relações sociais e dos modos de vida, já que aí estão incorporadas e assim matizadas. Ou seja, o trabalho, a despeito de sua realização enquanto aspecto direto de transformação produtiva para responder necessidades econômicas (produção de valor de uso e valor), apresenta um sentido que atravessa outras esferas da vida social, apontando-se, assim, para seu caráter ontológico (vide Lessa, 2002 e Lukács, 1979).

A segunda passagem refere-se ao sentido negativo que o “tempo livre”, que emerge da situação de “não-trabalho” (desemprego), pode provocar no trabalhador, já que mesmo que o trabalho perca sua função psicológica, já que o trabalhador perde seu trabalho, o tempo livre poderia transformar-se numa prisão temporária, por este tempo livre se tratar de um tempo morto (Clot, 1999).

O tempo livre não se traduz em termos de espaço disponível ao trabalhador para o lazer ou para outras atividades criativas. Este é o tempo da ausência do trabalho, seja ele uma ocupação formal salarial (como mecanismo do “Estado de Bem-Estar Social”), o que vale para as sociedades salariais constituídas, seja mesmo em ocupações semiformais ou informais. Lembremo-nos que conceitualmente os institutos de pesquisa definem o desemprego como uma situação em que o indivíduo busca trabalho. Mesmo quando este conceito é ampliado, compreendendo também aqueles que estão desocupados, mas que deixaram de procurar um trabalho, por estarem desolados pelo não êxito de sua busca, vê-se destacada a situação de “deslocamento” a que está submetido o trabalhador.

2.3. As várias manifestações do trabalho na contemporaneidade.

A fonte histórica das questões até aqui apontadas está no desenrolar da crise e da busca de alternativas para a sua saída. A reestruturação produtiva, vista aqui como o conjunto de mudanças de ordem tecnológica e organizacional dos processos de trabalho e conseqüente e complementar alteração da gestão da mão-de-obra e das relações de trabalho, tem como elemento fundante o desenvolvimento da técnica e da ciência, apontando para a crescente “cientificização da produção”. Como nos lembra Carleial (1999), as condições estão postas na constituição da “grande indústria”, quando o conhecimento científico já se torna a força produtiva imediata. Nas condições atuais, a ciência torna-se a força produtiva principal, “mais cet individu social dont parle Marx est encore une pontentialité” (Carleial, 1999: 1).

No tempo da grande indústria, desenvolvimento ulterior da manufatura, a classe trabalhadora encontrou seu momento de maior identidade, enquanto composta, em sua maioria, do operariado industrial. Nos termos de Marx, este contingente estaria abarcado pelo conceito de “trabalhador coletivo”³⁴. No avanço da “produção flexível”, com o surgimento e propagação de diversas manifestações do trabalho – representado pela perda de participação da indústria³⁵ na promoção do emprego -, urge a necessidade de buscar novos conceitos que possam dar conta de um novo momento no mundo do trabalho.

Nesse sentido, Carleial (1999) sugere o conceito-imagem do “antitrabalhador coletivo”. Aqui, estaria contemplada uma gama diferenciada de trabalhadores, estejam eles nas atividades industriais, mesmo que em cada vez menor número, pertencentes tanto às grandes quanto às pequenas empresas, tanto às empresas contratantes quanto às subcontratadas. É formada, ademais, dos trabalhadores de todos os países, dos desenvolvidos aos sub-desenvolvidos, daqueles empregados em atividades terciárias - cada vez em maior número - dos trabalhadores temporários, ocasionais, sob regime de tempo parcial, em domicílio e mesmo os

³⁴ « Le concept de travailleur collectif a été défini par Marx dans le chapitre sur la manufacture qui introduit la parcellisation des tâches et ses qualifications nécessaires qui concourent à produire une valeur d’usage. A chaque changement du procès de travail, il faut redéfinir le travailleur collectif ainsi que ses conditions de production et de reproduction » (Carleial, 1999: 1).

³⁵ Vale mais uma vez acentuar: um aspecto importante é que cada vez mais se torna sem sentido fazer a separação da economia entre três grandes setores (primário, secundário e terciário), à medida que observamos o avanço da industrialização para os demais “setores”, como a expansão da lógica dos serviços no interior das estruturas industriais.

desempregados. Aqui, observa-se uma heterogeneidade crescente em termos do trabalho, dos saberes, do saber-fazer e de organização dos tempos.

Depois de indicar, nomeadamente, as diversas possibilidades de existência no atual mundo do trabalho, o que nos parece forçoso perguntar é se ao “renunciar” ao conceito de trabalhador coletivo, perdemos de vista o elemento central da crítica ao capitalismo, que é a relação contraditória entre capital e trabalho. O que exige, para sua manifestação, por parte da classe trabalhadora o reconhecimento de sua unidade identitária. Acreditamos que não. A questão está sim em assumirmos que o trabalho, os trabalhadores, enfim, o mundo do trabalho não é o mesmo que aquele que contemporizou Marx. Assim, um conceito-imagem como o do “antitrabalhador coletivo” apontaria para este paradoxo, que é de um lado a mudança radical nas manifestações do mundo do trabalho e de outro a persistência de uma sociedade baseada na exploração do trabalho, sob o capital, agora sob novas modalidades.

O que estamos presenciando poderia ser resumido, em linhas gerais, nos seguintes aspectos: a unidade produtiva, a firma, complexifica-se e inovação e conhecimento tornam-se elementos-chave; as formas de organização da produção se multiplicam, não excluindo daí nem as formas fordistas/tayloristas e incluindo as novas formas reticulares.

Alguns autores – como destaca Braga (2006) – trabalham com a hipótese da emergência de uma “nova combinatória produtiva”, baseada em três elementos: 1) na integração reticular – como organização da produção de bens e serviços -; 2) no fluxo informacional – como organização do trabalho -; e 3) no modelo de competência – como forma de mobilização do trabalho. A apreciação do autor quanto à pertinência desta hipótese, em seu caráter mais geral, parece-nos correta, pois, o que se afigura é uma relativa persistência, em grau e intensidade, dessas características como formas norteadoras dos processos produtivos.

O processo de reestruturação produtiva, ao significar mudanças importantes nos componentes materiais, como nas formas organizativas da produção e nas formas de gestão da força de trabalho³⁶, supõe que podem se constituir diferentes e alternativas estratégias produtivas que se distinguirão não só pelo nível tecnológico dos equipamentos (Sicsu & Katz, 2004). A

³⁶ Componentes materiais: ferramentas, máquinas, fontes geradoras de energia, combustíveis, entre outros; formas organizativas da produção: as normas, negociadas em maior ou menor grau entre capital e trabalho, relativas aos procedimentos organizativos da produção; formas de gestão da força de trabalho: conjunto de maneiras em que pode ocorrer o relacionamento entre capital e trabalho no ponto da produção, faz parte de um aparato de dominação de classe. Estes três elementos constituem, em conjunto, o complexo tecnológico (Sicsu & Katz, 2004).

distinção destes elementos pode ajudar, na análise, a identificar se a busca de maior produtividade, a depender da estratégia escolhida, se uma alteração centrada nas inovações tecnológicas ou na forma organizativa da produção, ou mesmo na forma de gestão da força de trabalho, implique, por exemplo, numa maior intensificação do trabalho.

Ou seja, em primeiro lugar, é importante enfatizar que a reestruturação produtiva não implica somente introdução de novas máquinas, o que pode gerar destruição líquida de postos de trabalho, mas também o uso de novas formas organizativas de produção, que impliquem em desverticalização da produção e transferência de planta e de trabalhadores para outras firmas, e na forma de gestão da força de trabalho, que diz respeito diretamente à relação capital/trabalho. O segundo ponto, diretamente retirada da observação anterior, refere-se, então, a que os resultados em termos do uso da força de trabalho dependerão da estratégia escolhida por cada firma.

Se usarmos o exemplo (mais uma vez) da “Terceira Itália”, iremos observar como a estrutura de subcontratação, que alinha as pequenas empresas aos interesses das grandes empresas, corresponde a uma liberação contratual, por parte das grandes, que resulta na existência de trabalhadores enfrentando péssimas condições de vida. A isto, soma-se a crescente divisão de tarefas por gênero, raça e idade, que como elemento de discriminação se traduz em diferenças nos salários e nas condições de trabalho (Sicsu & Katz, 2004).

Nessa direção, devemos pensar, como Antunes (2001a e b; 2003) numa “nova morfologia do trabalho” e seu “desenho multifacetado das ações coletivas”. Para qualificar esta idéia, o autor afirma que ao mundo da globalização econômica e do “universo multifacetado do trabalho” alinha-se e contrapõe-se uma “nova fase de mundialização das lutas sociais e das ações coletivas” (Antunes, 2003). Ilustrando com as movimentações antiglobalização e contra a mercantilização e uma diversidade de lutas sociais que tiveram lugar nos anos 90 e seguem no início do século XXI, observa que são exatamente aqueles que não estão no núcleo principal do processo de valorização³⁷ que demonstram, enquanto despossuídos, capacidade potencial de se constituir como pólo de resistência ao sistema.

Quanto aos segmentos mais qualificados dos trabalhadores, Antunes (2003), por sua parte, entende que a despeito de estarem dotados, ao menos *objetivamente*, de maior

³⁷ O autor, retomando o Capítulo VI Inédito d’O Capital de Marx, diferencia entre trabalho produtivo – diretamente produtor de valor -, e trabalho improdutivo. O que interessa é que ambos, diretamente ou indiretamente, participam do processo de criação de riqueza social no capitalismo.

potencialidade e força em suas ações, dado inclusive por desenvolverem junto com o avanço tecno-científico, papel central no processo de criação de valor de troca, vivenciam *subjetivamente* maior envolvimento, subordinação e heteronomia. Isto se daria porque, contraditoriamente, estes segmentos de trabalhadores mais qualificados são objeto direto de intenso processo de manipulação e envolvimento no interior do espaço produtivo e de trabalho. São, assim, mais suscetíveis às ações de inspiração *neocorporativa*.

Às observações de Antunes (2003), precisamos alinhar outros aspectos – centrais na discussão, e que fogem a avaliação do autor - que salientem, primeiramente, o avanço do “trabalho intelectual”, como fenômeno proeminente no atual estágio de desenvolvimento do Capitalismo, para então problematizarmos o papel do chamado trabalhador intelectual, como elemento de reforço ou de contradição da lógica do capital.

2.3.1. O trabalho intelectual: um novo quadro de subsunção³⁸.

O processo de automação industrial apresenta um duplo aspecto: de um lado, possibilita a substituição crescente de trabalho vivo por trabalho morto, tornando um grande número de trabalhadores prescindível ao processo produtivo; de outro, cria novas necessidades por trabalhadores mais qualificados, que saibam programar e monitorar máquinas flexíveis (Moraes Neto, 1995). A introdução da máquina ferramenta com controle numérico (MFCN) significa um paradoxo, em termos da relação qualificação/desqualificação, já que há uma transferência de exigências de uma qualificação específica das tarefas de execução da peça, que passa aos atributos da máquina, para as tarefas de preparação da máquina, o que exige novos conhecimentos e habilidades. Da parte das empresas, em face de tal cenário, surge a preferência por um profissional mais completo (Leite, apud Moraes Neto, 1995).

Moraes Neto (1995) acentua que a automação de base microeletrônica na indústria metal mecânica representa o corolário do princípio de maquinaria estabelecido por Marx, em que se dá de forma pura a “aplicação tecnológica da ciência”. O efeito radical deste processo é a eliminação do trabalho humano diretamente envolvido na atividade produtiva, enquanto que para

³⁸ A expressão é proposta por Bolaño (2002).

o gerenciamento de um sistema técnico bastante complexo – representado pelos processos de fabricação mecânica automatizados via microeletrônica – exige profissionais com elevado grau de *knowledge*, tanto para supervisão como para manutenção.

O desenvolvimento da microeletrônica e o surgimento das TIC intensificam o processo de subsunção real, o que implica na acumulação de valor em termos de capital morto. À substituição do trabalhador por máquinas e robôs, ocorre paralelamente ao aparecimento de novas funções com grau de exigência cognitiva diferenciada, um trabalho intelectualizado, um contraponto do trabalhador manual, protótipo do modelo fordista de produção, em que se distinguem as atividades de concepção e execução do trabalho.

Acentuemos a questão das exigências hoje impostas para fazer frente aos processos de trabalho que o novo paradigma tecno-econômico constitui. Impõe-se uma demanda por um trabalhador “polivalente”, “multi-hábil”³⁹, que se traduziria no estabelecimento de um “modelo de competência”, que se distinguiria do modelo baseado no posto de trabalho (Zarifian, 1997, 1999; Melo e Silva, 2004). O modelo da competência resulta das transformações em curso no conteúdo do trabalho, em que três noções devem ser consideradas: 1ª.) a qualidade de evento/acometimento que tomam as esferas do trabalho; 2ª.) o crescente papel que passa a ter a comunicação nos processos de trabalho, e; 3ª.) a importância/avanço da lógica do serviço às atividades econômicas (Zarifian, 1999).

Bolaño (2002) propõe, por sua vez, uma leitura centrada no papel que assume o trabalho intelectual no atual estágio de desenvolvimento das forças capitalistas de produção e conseqüentemente no âmbito das lutas de classes. Apresentando no seu texto a evolução até à manufatura e daí à “revolução informacional” (ou a Terceira Revolução Industrial), o autor expõe:

Esse movimento secular de aproximação do trabalho intelectual ao modo de produção chega hoje a um ponto de maturação fundamental, com o desenvolvimento das tecnologias informacionais que colocam na ordem do dia a questão da subsunção real do trabalho intelectual no capital e, simetricamente, da possibilidade de uma superação da divisão entre corpo e espírito no trabalho e do atual sistema de dominação (Bolaño, 2002: 62).

³⁹ Vide Quadro 1.

Estaríamos, segundo o autor, frente a um processo crescente de proletarização do trabalhador intelectual, constituindo-se este no grande alvo de exploração do capital, já que o que distinguirá fortemente o avanço do capitalismo, no estágio atual, é o início do “processo de passagem da subsunção formal à real do trabalho intelectual no capital” (Bolaño, 2002: 63). Ao mesmo tempo em que [...]

O significado revolucionário dessa transformação fundamental do trabalho – e conseqüentemente da própria estrutura da classe trabalhadora – em que as funções de coordenação e comunicação ganham uma importância nunca antes imaginada, é tanto maior quanto o novo padrão de consumo exige também o aumento da intelectualização do próprio público de interesse, reforçando o caráter de mediador cultural que tem o trabalho intelectual (Bolaño, 2002: 63).

O autor, em um percurso que remonta à sua tese de 1993, desenvolve esta discussão pioneiramente, articulando as transformações tecno-produtivas do sistema capitalista, com as novas formas na relação capital e trabalho. Enfatiza o aspecto relevante da existência de uma acumulação primitiva de conhecimento, revelada na expropriação crescente do saber dos trabalhadores artesãos, momento em que se estabelece a ruptura entre trabalho manual e intelectual. Citando Le Goff, mostra que a unificação que o artesanato (da época renascentista) promove, constitui-se em um processo de reunificação que se inicia já no século XII, no Ocidente cristão, e que se refere a um longo contexto histórico, cuja ruptura original deu-se na Grécia antiga.

Criado pelo trabalho, o potencial revolucionário que aquela reunificação carregava só pode ser realizado pelo capital e, por ironia da história, através justamente da sua ruptura, ampliando ainda mais o fosso entre quem pensa e quem executa. Se a manufatura e – fundamentalmente – a indústria capitalista destroem a autonomia do trabalho artesanal, o mesmo não ocorre com os trabalhos artístico e intelectual, ainda que ambos tenham sido obrigados a adaptar-se, ao longo da história, aos interesses hegemônicos da acumulação capitalista (Bolaño, 2002: 61).

A perspectiva apresentada por Bolaño (2002), baseada nos textos do filósofo alemão Sohn-Rethel e de seu tradutor e comentador privilegiado Cesare Galvan, aponta para dois aspectos importantes. O primeiro refere-se à crescente intelectualização dos processos produtivos e a superação da distinção entre trabalho manual e trabalho intelectual. O segundo

aspecto trata da proletarização do trabalhador intelectual, qual seja, a subsunção do trabalho intelectual ao capital.

Em outro artigo (Bolaño & Matos, 2004), o autor aponta para o papel crucial do setor de informática ou das TIC para o desenvolvimento do capitalismo, por ampliar a subsunção do trabalho, reestruturando as bases da acumulação. Refere-se mais especificamente ao trabalho intelectual, onde está incluído o trabalho dos produtores de *software*.

Cocco (2001a) apresenta uma outra perspectiva, já que observando sobre a formação de uma economia fortemente baseada no conhecimento e no “trabalho imaterial”, “da criatividade livre do trabalho”, chega à idéia – por nós vista como demasiadamente problemática – de que o trabalho estaria crescentemente liberado do capital, pois... “Os produtos do trabalho cognitivo (ou imaterial) não precisam da relação do capital para ser produzidos e não pertencem mais ao capital, pois eles coincidem com as próprias relações sociais de cooperação” (Cocco, 2001a: 42)⁴⁰.

Isso resulta – como o próprio autor avalia - da distinção que passa a se estabelecer entre riqueza e valor com o avanço do processo de desenvolvimento das relações sociais de produção. Nas palavras do próprio autor:

Em sua forma tradicional, a riqueza e o valor coincidem ao passo que o tempo de trabalho e o de vida se separavam e até se opunham. O imaterial era um meio de produzir submetido ao material e constituía um mundo de produção composta de bens materiais e serviços reproduzíveis e substituíveis. A valorização alimentava-se pela vigência dos princípios de raridade e de utilidade marginal. Em sua nova substância, o aumento de riqueza implica a diminuição do valor. O material (o hardware bem como o software) é um meio de realização do imaterial (da criatividade livre do trabalho vivo). E isto na medida em que a aquisição de bens e serviços é um meio de se fruir da vida, de se criar um excedente de ser. **O tempo de trabalho é recomposto em um tempo de vida, ou seja, na constituição de um “ser” singular e comum capaz de “criar configurações inusitadas”. A riqueza coincide, pois, com a própria vida e sua potência. Neste sentido é que podemos realmente “pensar pelo avesso”: o capital é inútil à mobilização produtiva do trabalho vivo (da vida) e toda hierarquização deste às suas configurações mortas é, esta sim, fictícia e parasitária** (Cocco, 2001a: 41, grifo nosso).

⁴⁰ Cocco desenrola um embate aberto com Antunes e Lessa, quanto à natureza do chamado trabalho imaterial, em relação com o material. Para acompanhá-lo, ver Antunes (2003), Cocco (Op. cit.; 2001b), e Lessa (2003).

Numa apreciação inicial, não poderíamos questionar, com base no mesmo fenômeno deste “ser” que é capaz de “criar configurações inusitadas”, que contrariamente é o capital que avança, impondo sua lógica mercantil a tantos outros espaços da vida? Como já apontamos no capítulo anterior, baseados em Antunes (2001a e b) e Alves (1999), este fenômeno pode dar-se como corolário do caráter totalizante do Capitalismo. E de que a questão central está na possibilidade de subsunção real do trabalho intelectual no capital, como destacado por Bolaño (2002).

As idéias de Cocco (2001a e 2001b) baseiam-se nas proposições de Lazzarato & Negri (2001) sobre a tese do “trabalho imaterial”. Referendando-se em Marx, os autores retomam o conceito de *General Intellect* (intelectualidade de massa), que na sua perspectiva aparece articulado aos conceitos de poder e comunicação, e cujo fulcro é a subjetividade. Para os autores, “(...) quando o trabalho se transforma em trabalho imaterial e o trabalho imaterial é reconhecido como base fundamental da produção, este processo não investe somente a produção, mas a forma inteira do ciclo “reprodução-consumo”: o trabalho imaterial não se reproduz (e não reproduz a sociedade) na forma da exploração, mas na forma de reprodução da subjetividade” (Lazzarato & Negri, 2001: 30).

A questão a que chegam é de que o “trabalho imaterial” se estende como uma lógica de produção – analogamente à difusão do poder a toda sociedade – a todo tecido social (Lessa, 2003). Ou seja, a possibilidade de construção de um comunismo que não supera o capitalismo, mas que emirja dele e nele se sobressaia como autonomia do trabalho em relação ao capital⁴¹. Mais uma vez, como na apreciação às idéias apresentadas por Cocco (2001a e 2001b), destaquemos que o pressuposto - de pulverização da lógica do capital no espaço social -, procede, mas a conclusão – da possibilidade de formação de um comunismo no seio do capitalismo – é em demasia problemática.

Braga (2005) desenvolve, com base em Marx e em dados históricos sobre emprego, uma crítica ao Capitalismo Cognitivo e à tese do “trabalho imaterial”. Sua crítica está sustentada: 1) por dados que refutam a queda do número de emprego (*vis-à-vis* os dados de produtividade); 2) pela manutenção do assalariamento, como forma hegemônica de relação capital e trabalho; 3) no contraste entre as teses do Capitalismo Cognitivo e às proposições marxianas.

⁴¹ O texto de Lessa (Op. Cit) desenvolve uma crítica impiedosa às teses desses autores. Remetemos o leitor interessado diretamente à leitura do autor.

O autor derruba a idéia de superação da Sociedade Industrial, dada pelo advento das TIC e a crescente incorporação pelo capital do trabalho criativo, cognitivo, intelectual.

Distintamente à tese do “trabalho imaterial” e complementando as perspectivas de Bolaño (2002) e Braga (2005; 2004), Prado (2005) destaca que no “novo modo de organização do trabalho”, todo o tipo de trabalhador, dos mais aos menos qualificados, torna-se fonte de trabalho operacional e intelectual. Todos, em conformidade com as linhas estratégicas estabelecidas pela alta gerência, são obrigados a colaborar ativamente para o êxito das operações e para o funcionamento do sistema de informações da empresa. Em consonância com a mudança histórica assistida, o autor afirma que passa a ter todo sentido “a distinção proposta por Ruy Fausto entre subsunção material da grande indústria e subsunção intelectual da pós-grande indústria” (Prado, 2005: 11). Não obstante, enfatiza, muitos trabalhadores permanecem submetidos à velha forma de subsunção.

Em confronto direto com as apreciações de Cocco (2001a e 2001b) e as teses de Lazzarato & Negri (2001), Prado (2005), numa rica e elucidativa passagem de seu livro, esclarece dois pontos importantes, a mensuração da riqueza, de um lado, e a apropriação do trabalho social, na forma da ciência e do conhecimento, de outro.

Na sociedade atual, aquilo que compõe o conhecimento científico e tecnológico pode existir socialmente como puro saber livremente disponível ou como propriedade privada. Nesse segundo caso, ele se transforma em saber objetivado em meios de produção ou em meios de consumo, ou pode ainda subsistir como conhecimento diretamente fixado como propriedade intelectual. No modo de produção capitalista, o conhecimento científico e tecnológico tem necessariamente de se acumular no capital fixo, já que o capital fixo é o instrumento por excelência da subordinação dos trabalhadores e, assim, meio imprescindível de redução do trabalho necessário e de expansão do trabalho excedente. É como capital fixo, diz Marx, que capital produtivo assume o caráter de um fim em si mesmo. Na fase da grande indústria, a geração e a disponibilidade de conhecimentos científicos e tecnológicos na forma livre, prontos para serem empregados na construção de sistemas de máquinas cada vez mais poderosos e na organização planejada dos colossos fabris, é, pois, instrumental para a criação de tempo de trabalho excedente, ou seja, para o progresso da própria subordinação da força de trabalho ou progressiva redução do trabalho necessário em favor do aumento da mais-valia. Ora, na pós-grande indústria, como foi visto, ao mesmo tempo em que o tempo de trabalho perde centralidade na produção da riqueza, a ciência e a tecnologia enquanto tais tendem a assumir, diretamente, a forma de capital. Uma coisa convém à outra, pois, agora, o capital quer se apropriar do trabalho social enquanto potência que transcende o mero trabalho individual ou mesmo o trabalho coletivo que possui força de massa, na apropriação das forças da natureza. Para fazê-lo, precisa se

apropriar diretamente do conhecimento científico e tecnológico enquanto tal, retirando-o da forma livre para colocá-lo na forma da propriedade privada (Prado, 2005: 106-107).

Como situa, claramente, aquilo que a literatura vulgar da administração de empresa e de economia denomina de “capital intelectual da empresa” – que se complementa na “teoria do capital humano”, ao tratar da força produtiva do trabalhador -, corresponde ao que se constitui de modo genérico como ciência-capital, ou seja, a ciência que tomou a forma de capital, de natureza privada, e que recebeu a forma jurídica do direito de propriedade intelectual.

Prado (2005), retomando o conceito marxiano de “grande indústria” e o conceito de “pós-grande indústria” de Ruy Fausto, desenvolve a sua discussão em correlação à de Bolaño (2002) e em contraponto à chamada Economia Política do Imaterial. O autor faz a crítica aos conceitos de “trabalho imaterial” de Lazzarato & Negri e de “capital humano” de Gorz, apontando para um aspecto relevante. Ao discutir a fonte do valor na produção da riqueza atual, este último autor assenta seus argumentos na idéia de que seriam hoje a inteligência e a imaginação as fontes do valor, definindo como processos históricos distintos o trabalho simples e o trabalho complexo.

Para Prado (2005), ao apontar as incongruências de Gorz, que pretensamente desenvolve sua discussão a partir do próprio Marx, os fenômenos relativos ao processo de intelectualização do trabalho, correlato à passagem da “grande indústria” para a “pós-grande indústria” (do fordismo à chamada produção flexível), são apreendidos a partir do fetichismo que confunde a forma da relação social com aquilo que lhe dá suporte.

[...] Se, pois, o homem é apreendido como capital, pode-se falar do homem conteúdo corporal e espiritual do capital (assim como Marx fala da máquina como conteúdo material do capital), mas não se pode dizer que o capital é humano (assim como não se pode falar em capital-máquina ou que a máquina é capital), pelo menos no interior de uma linguagem rigorosa. Assim, não se pode dizer também, nessa intensidade de conhecimento, que o homem é capital. Pois, nesse segundo caso, a matéria do capital, ou seja, a matéria humana, é identificada com o próprio capital, chegando inclusive a figurar, no texto de Gorz, como “pleno desenvolvimento do indivíduo”. Tal modo de dizer adotado sem crítica por esse autor configura-se como superficial e misterioso, já que dá expressão a uma relação social coisificada, inconscientemente (Prado, 2005: 77).

Em linhas gerais, podemos, aqui, fixar algumas conclusões. Primeiro, o trabalho intelectual, ou dito de outra forma intelectualizado, torna-se força motriz essencial no processo produtivo nas economias atuais, não excluindo a inclusão de uma massa de trabalhadores empregados em atividades mais simplificadas, não obstante as necessidades formais de qualificação; segundo, em relação direta à introdução das TIC, os processos de trabalho requerem um conjunto de atributos, que crescentemente apontam para a dissolução da dicotomia entre trabalho manual e trabalho intelectual; terceiro, os sistemas de comunicação correspondem a uma diminuição crescente da disjunção entre as atividades industriais e as de serviço. A partir deste ponto, seguiremos para a discussão sobre o trabalho nos serviços.

2.3.2. O trabalho nos serviços: um redefinido quadro de exploração.

O crescimento de participação dos serviços na composição do PIB, quanto e principalmente na absorção de mão-de-obra, representa um ponto de inflexão importante nas análises sobre o desempenho e dinâmica econômicos. Há naturalmente um deslocamento do espaço privilegiado da acumulação, a produção industrial e o seu operariado, para um espectro que para além de conformar um novo espaço de ganho econômico, aponta para o espraiamento das atividades de serviços para os diversos setores econômicos.

As metamorfoses no mundo do trabalho, nas últimas décadas, estão relacionadas fortemente à redefinição das fronteiras existentes entre os diferentes setores. Especialmente, o processo de terceirizações transferiu parte das tradicionais tarefas industriais para o setor dos serviços. Com a mundialização financeira, os serviços bancários, por sua vez, passaram a ter uma importância muito grande. Essas transformações levaram o setor de serviços a tornar-se tema de interesse de muitos estudos, inclusive de caráter sociológico (Braga, 2006).

Alguns desses estudos consideram o trabalho em serviços transversal a todos os setores econômicos, como, por exemplo, os serviços de processamento de informações, os administrativos, os de limpeza e manutenção, entre outros. A conclusão disto é de que o conjunto que conformaria os trabalhadores em serviços ultrapassaria o total dos trabalhadores do setor

terciário, isto é, nas empresas produtoras de serviço, nas denominadas indústrias de serviços (Kon, 2004).

A industrialização dos serviços relaciona-se à crescente introdução e ao uso das TIC, que ocasionam também inovação organizacional e novas formas de comercialização dos serviços, que diz respeito à relação entre produtor e consumidor, acarretando novas modalidades ou formas modificadas de serviços (Kon, 2004). Kon (2004) ainda considera que a passagem do “paradigma fordista” para o “toyotismo” torna as economias de escopo mais relevantes, como a qualidade e a adaptação à demanda num mercado segmentado como parâmetros de competição, “ou seja, o fornecimento de serviços através da diferenciação do produto adquire muitas vezes maior peso do que os preços, no atendimento do mercado. A interação entre serviços e produção manufatureira se tornou a força impulsionadora da criação de riqueza (...)” (Kon, 2004: 63).

Braga (2006) sugere uma leitura mais crítica, pois menos normativa, ao questionar o verdadeiro significado das transformações atuais do trabalho no setor serviços, na interação do trabalho com as novas tecnologias.

[...] a integração dos dados informáticos implica coordenação entre serviços, apresentando como resultado a troca intensiva de informações. A tensão proveniente dessa troca requer a atenção de todos os envolvidos com as atividades derivadas da integração dos fluxos informacional e material na empresa. De fato, o caráter informacional dos novos serviços nos conduz a um questionamento a respeito da natureza do trabalho engajado nessas atividades. Partimos da conjectura segundo a qual por intermédio da pressão oriunda do fluxo informacional o trabalho no setor de serviços tayloriza-se, degradando-se na condição de atividade intelectual (Braga, 2006: 3).

O autor fala de uma “infotaylorismo”, acusando como os princípios e técnicas definidas por Taylor no final do século XIX persistem nos serviços (ele usa como exemplo, um estudo de caso com trabalhadores de *call centers*), caracterizando-se pelo aumento da intensificação do trabalho, num ambiente de crescente exploração.

Ou seja, se de um lado temos a expansão das atividades de serviços, cada vez mais essenciais para o funcionamento da economia, deparamo-nos, em paralelo, com a proliferação de formas de gestão e organização do trabalho que abarcam os métodos tayloristas, quando consideramos as atividades mais rotinizadas, a exemplo dos atendentes telefônicos. Porém, há de

se levar em conta que, dada à heterogeneidade no interior dos serviços – dos vendedores do comércio aos graduados diretores das grandes multinacionais -, similarmente às atividades industriais, passa a se estabelecer uma diversidade de formas de gestão e organização do trabalho, não sendo razoável defender a idéia de uma massificação em termos de um modelo único, hegemônico e predominante.

Laville (2005) define duas formas polares de relações de serviços: as relações personalizadas e as relações estandarizadas. As primeiras são relações de serviços fundadas sob a interação de passagem por um contato direto entre o prestador do serviço e o destinatário. Nessas as mediações técnicas que contribuem para a prestação do serviço estão imbricadas com o contato direto. Já as relações estandarizadas designam as relações nas quais a armazenagem, o tratamento e a difusão de dados são primordiais. Estas atividades têm sido modificadas pelo uso das TIC, com a substituição do trabalho.

As tendências hoje identificadas nas atividades dos serviços, como opção estratégica das empresas, são a da diversificação dos produtos e da flexibilização dos procedimentos. As possibilidades maiores de integração e flexibilidade são dadas pela introdução das TIC (Laville, 2005).

Uma questão importante, e assumida neste trabalho, é a de que as transformações que atingem as diversas atividades econômicas podem ser pensadas a partir das observações sobre a dinâmica vigente nas atividades dos serviços. Ademais, considerando que o enfoque dos serviços deve ser levado a cabo em consonância com outras atividades produtivas, na percepção de que a lógica que se institui na atividade econômica em geral baseia-se na interface e integração entre produção e mercado.

Nesse contexto, sobressai-se a importância que as TIC têm no quadro mais amplo de reestruturação do capital, quanto mais especificamente no processo de reestruturação produtiva, com impactos fortes sobre a produção e o trabalho. Sendo assim, o próximo passo em nossa análise será o de entender em que medida a introdução e a difusão dessas novas tecnologias podem significar o rompimento definitivo com os padrões produtivos e de consumo, até então vigentes na sociedade mundial. A Parte II de nosso estudo tratará disto, como abrirá caminho para a compreensão da evolução histórica das telecomunicações, setor-ímpar no avanço do capitalismo atual.

PARTE II

As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) e a Reestruturação Capitalista.

CAPÍTULO 3 - As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC): seu significado no âmbito da Reestruturação Capitalista.

Neste capítulo, tratamos de aspectos que até agora tangenciamos e que se referem ao desenvolvimento e ao impacto das TIC e a pretensa constituição, em consequência, de uma “Sociedade da Informação”. O que propomos aqui é uma leitura crítica ao sentido hegemônico que tomou esta expressão, à medida que pontuamos aspectos técnicos e sociais relativos à introdução e ao uso das TIC, e acompanhamos a trajetória de evolução das telecomunicações, nos seus aspectos técnicos e históricos, com continuidade no capítulo 4.

Para tanto, iniciamos a discussão (item 3.1.) com alguns elementos contextuais para a problematização da chamada Sociedade da Informação (e do Conhecimento), enquanto projeto institucionalizado de integração global. Em seguida (item 3.2.), tratamos do papel das TIC, caracterizando-as e indicando suas aplicações e importância em diferenciados contextos. No item 3.3., será a vez de situarmos o complexo de atividades e serviços que compõe as telecomunicações, apontando as principais mudanças ocorridas, a partir da introdução do paradigma microeletrônico. A partir daí, será possível tratar (item 3.4.) da convergência entre as telecomunicações e outros dois setores, o audiovisual e a informática, dada em termos tecnológicos (com a digitalização), como econômico e institucional.

3.1. A “Sociedade da Informação”: pressupostos de um projeto político em dimensão global.

No capítulo primeiro, ao tratarmos das alternativas que surgiram no contexto de crise do fordismo, fizemos referência a diversas denominações, cada uma com suas particularidades, mas com o objetivo comum de dar conta do significado das relevantes transformações tecnológicas e sociais que atingiram o capitalismo nas últimas décadas. Ao optarmos pela expressão de paradigma tecno-econômico (Mansell & Wehn (1998), Perez (2004)), apontamos para a importância da microeletrônica e das TIC como elementos catalisadores da dinâmica econômica, com impactos sociais de grande monta, contudo, não suficientes para alterar a

estrutura societária, pelo menos como somam acusar algumas leituras. Apoiando-nos em Lopes (2006), a análise da centralidade da informação, do conhecimento e das TIC na atual lógica reprodutiva do capital requer ademais o estudo de suas contradições e resistências. Neste sentido, o autor advoga pela exigência de “um aporte teórico que veja o presente momento (que supera a antiga separação entre infra-estrutura e supra-estrutura) não como o do domínio angelical ou demoníaco – de uma tecnologia que *impacta* o tecido social”. Ou seja, que fuja de determinismos de qualquer ordem, “Mas que, pensando no papel *produtivo* das comunicações, informação e cultura, coloquem-nos como eficazes instâncias de mediação entre as necessidades de acumulação do capital e a reprodução simbólica do mundo vivido” (Lopes, 2006: 16-17)⁴².

Herscovici, Bolaño e Mastrini (1999) indicam que, tendo em vista a crescente integração dos meios de comunicação na estrutura econômica mundial, não se poderá desconsiderar a relevância dessa perspectiva de análise, interessada basicamente no estudo das relações de poder que se expressam não só no sistema econômico, mas também na cultura e nas suas interações. Destacam-se, assim, o papel dos meios no processo de acumulação de capital, o problema das classes sociais, os meios de legitimação da estratificação social, além da relação entre produção material e produção intelectual.

É essa a base analítica da Economia Política da Comunicação⁴³, muito mais ampla e qualitativamente distinta das teorias da dependência cultural. Colocando-se, inclusive, como uma perspectiva distinta no âmbito das teorias econômicas. No campo contrário à teoria neoclássica, mas complementar – incorporando abordagens – às perspectivas neo-schumpeteriana (a partir do conceito de trajetórias tecnológicas), “positivas” (ênfase nos modelos de financiamento e natureza dos mercados), além da teoria do crescimento endógeno.

⁴² Vide também Bolaño (1993). Na sua tese de doutorado, este autor, um dos principais representantes brasileiros da chamada Economia Política da Comunicação e da Cultura, tratava do duplo papel da Indústria Cultural no Capitalismo.

⁴³ Alguns autores usam, na mesma perspectiva, a expressão Economia Política da Comunicação e da Cultura. A Economia Política da Comunicação e da Cultura encontra-se restrita a poucos centros, tanto nas escolas de Comunicação, quanto nas de Economia, não obstante seu crescimento nos últimos anos. Esta linha interpretativa, que reúne estudiosos de várias disciplinas, como da economia, da comunicação, notadamente, mas também sociólogos e antropólogos, objetiva desenvolver uma análise dos fenômenos da comunicação-cultura desde a perspectiva que oferecem a economia e a política combinadas. Para o conhecimento de sua origem e evolução, remetemos os leitores ao artigo de Herscovici, Bolaño e Mastrini (1999), “Economía Política de la comunicación y la cultura: una presentación”.

Sob essa base interpretativa, estarão as análises críticas à propalada idéia de constituição de uma Sociedade da Informação, modelo hegemônico que instauraria um novo momento na história da sociedade humana.

A expressão Sociedade da Informação⁴⁴ consuma, pretensamente, a noção de que superada a fase da chamada Sociedade Industrial (e, conseqüentemente, da Sociedade do Trabalho) entramos na época em que o que valem generalizadamente são o conhecimento e a informação, onde a capacidade de comunicação é o substrato central das relações sociais em suas diversas órbitas.

Porém, a expressão, para além de representar o caráter determinístico do uso irrestrito das TIC, como ferramenta universal, invadindo espaços os mais diversos, das relações interempresas às relações interpessoais, pressupõe um projeto político, que coloca em questão o papel do Estado-Nacional e o controle da esfera pública.

Mattelart (2005) avalia criticamente o projeto de uma “Sociedade Global da Informação”, inscrevendo-o no horizonte de uma proposta de remodelamento planetário neoliberal.

La noción de “sociedad de la información” entra en la lengua administrativa con la primera crisis del petróleo. En el principio de los años setenta, la “informatización” se convierte para las potencias industriales en una herramienta oficial de “salida de la crisis”. Crisis de un modelo de crecimiento y de “gobernabilidad de las democracias occidentales”, según el diagnóstico emitido en 1975 por la famosa Comisión Trilateral, estado-mayor informal de los países de la tríade (Europa occidental, Japón y América). La creencia en la virtud terapéutica de las tecnologías de la información y de sus redes inspira políticas de reindustrialización al nivel de los gobiernos nacionales como en el plano de las instituciones internacionales (Mattelart, 2005: 9).

Sob esse contexto histórico, começam a se estruturar as reuniões, no âmbito das principais instituições internacionais, que culminam com a “Cúpula Mundial da Sociedade da Informação”, que se desenrolou em dezembro de 2003 em Genebra sob a organização da União Internacional das Telecomunicações (UIT). Na Cúpula, tinham assento principal os representantes de Estados, de empresas e também de Organizações não Governamentais (ONG).

⁴⁴ Expressão que surge em 1995, durante a reunião do grupo dos países mais industrializados (G7), para tratar do tema da “Sociedade Global da Informação” (Mattelart, 2005).

Esse projeto político de dimensão global fundamenta-se nas transformações profundas que a sociedade contemporânea vem passando nas últimas quatro décadas em sua estrutura econômico-produtiva, que diz respeito à alteração na composição da riqueza e do emprego entre os grandes setores econômicos, o que sugeriu, num primeiro momento, a idéia de superação da Sociedade Industrial. E muito mais que isto,

[A] idéia de uma Sociedade Pós-Industrial, formulada no início dos anos 70 e que manteve seu vigor até o princípio dos 80, cedendo passo, em seguida, às noções de Sociedade da Informação e, mais recentemente, Sociedade do Conhecimento, baseava-se na constatação de mudanças significativas ocorridas na composição setorial do emprego nos países capitalistas desenvolvidos (queda do emprego industrial e aumento do peso dos serviços no conjunto dos ocupados) (...) e na existência de novas formas de trabalho (especialmente nos setores com alta concentração de atividades intensivas em conhecimento). A perspectiva pós-industrialista nutre-se, portanto, das transformações efetivamente promovidas pelo capitalismo contemporâneo sobre a estrutura social, decorrentes, em grande medida, das transformações tecnológicas e as crescentes exigências de conteúdos de conhecimento das tarefas realizadas pelos trabalhadores, num contexto de alterações da estrutura de emprego e de mudanças estruturais e institucionais de ampla magnitude, decorrentes do enfrentamento da crise do padrão de acumulação de longo período do pós-guerra (Bolaño & Mattos, 2004).

Esse é o contexto histórico que define o padrão hegemônico de desenvolvimento do sistema e sob o qual estarão submetidas diversas e diferenciadas realidades sociais. Um fenômeno que passa a se destacar no quadro dessa realidade complexa é do “abismo ou da brecha digital” que separa os países centrais dos países periféricos.

A análise desse fenômeno, relativo às disparidades digitais, deve contemplar as dimensões, interdependentes, da tecnologia (infra-estrutura material disponível), do conhecimento (habilidades e saberes em posse dos indivíduos), da informação (como este “insumo” está distribuído entre os grupos sociais), da economia (recursos existentes de acesso às TIC), e de participação (na delimitação de um contexto democrático) (Crovi Druetta, 2004).

Crovi Druetta (2004) define que essas dimensões são transversais a dois pontos importantes, o papel das políticas públicas (que tendem a se restringir enquanto programas de alcance limitado) e o peso das corporações multinacionais, impondo e trabalhando crescentemente para a privatização dos meios. Ademais, estes pontos redundam na problemática do caráter de bem público dos meios de comunicação, isto é, a separação entre o público e o

privado na construção e manutenção de uma sociedade, baseada na informação e no conhecimento.

Nesse contexto, a possibilidade de apropriação privada do conhecimento e da informação torna-se essencial. Assim é, que...

O debate relativo aos direitos de propriedade é, atualmente, fundamental: as escolhas que serão feitas, no nível político, determinarão as modalidades de apropriação do Conhecimento e da Informação. Uma ampliação dos direitos de propriedade se traduzirá, de fato, pela exploração privada dos saberes milenares que, do ponto de vista antropológico, fazem parte da cultura mundial⁴⁵ (Bolaño & Herscovici, 2005: 14).

3.2. As TIC no interior de um novo paradigma tecno-econômico: aspectos de seu uso e difusão.

O impacto das TIC teria o significado de uma verdadeira revolução. Uma revolução tecnológica, com interfaces sociais de repercussões das quais ainda não conseguimos entender seu alcance. Castells (2005), acompanhando os registros históricos sobre as revoluções tecnológicas, acentua o caráter de *penetrabilidade*, ou seja, de penetração em todos os domínios da atividade humana. É isto que acompanhamos no caso das TIC.

Constituindo uma genealogia das indústrias que conformam as TIC, a descoberta do transistor nos laboratórios da ATT, na década de 50, representa o início de uma indústria essencial para seu desenvolvimento, a indústria do semicondutor. Nos anos 60, a possibilidade de miniaturização e de integração, que passam a caracterizar as novas estruturas produtivas, resulta de um lado, da introdução do microprocessador, mas também e principalmente da integração em larga escala e do crescimento das características sistêmicas do semicondutor (Malerba & Orsenigo, 1993).

⁴⁵ “Essa discussão permite questionar a legitimidade da tendência que consiste em ampliar os direitos de propriedade e os processos informacionais, culturais, científicos, tecnológicos e genéticos que podem ser objeto de tais direitos. A Informação, o Conhecimento, a pesquisa científica e tecnológica, são bens patrimoniais que apresentam um caráter cumulativo; o estoque existente de Conhecimento, as Informações assim disponíveis, o patrimônio cultural, o estado das tecnologias, são o produto de evoluções passadas: qualquer criação atual só foi realizada em função deste estoque acumulado no decorrer dos séculos” (Bolaño & Herscovici, op. cit.: 15).

Um outro acontecimento importante encontra-se nas origens das indústrias de *hardware* e *software*, ou seja, da indústria do computador ou da informática. Seu aparecimento remonta também à década de 50, quando são ofertados os primeiros computadores comerciais, como o Univac I da Remington Rand e o IBM 650. A partir daí, nos cursos das décadas seguintes, a indústria do *hardware* promoverá o aparecimento de aparelhos cada vez mais compactos e de usos diversos (a exemplo dos computadores pessoais), e a indústria do computador, face à complexidade de sua base de conhecimento, conhecerá uma série de estratégias de inovação, em que se alinham trabalho científico e experiências fomentadas pelas próprias firmas do setor (Malerba & Orsenigo, 1993).

A microeletrônica processa uma transformação radical, pois possibilita a passagem das tecnologias analógicas às digitais, no campo das telecomunicações, transformação esta que estabelece a condição para a convergência de uma série de tecnologias. O novo paradigma estaria baseado Em um conjunto interligado de inovações em computação eletrônica, engenharia de software, sistemas de controle, circuitos integrados e telecomunicações, reduzindo drasticamente os custos de armazenagem, processamento, comunicação e disseminação de informação. O microprocessador é o fator-chave da mudança, dada por suas três principais características: ampla aplicabilidade, crescente demanda e custo decrescente paralelamente à crescente capacidade técnica (Lastres & Ferraz, 1999).

Outro aspecto importante, no surgimento das TIC, diz respeito ao desenvolvimento das Comunicações. Nos finais do século XIX e início do século XX explode a segunda revolução nas tecnologias da informação – a primeira correspondeu no início do século XIX, com a introdução do telégrafo, que permitiu a transmissão elétrica, via cabo, de sinais codificados -, que se caracteriza pelo desenvolvimento por algumas poucas indivíduos de uma série de invenções, levadas a cabo por um grande número de inventores, que tinham surgido pouco depois da descoberta do telégrafo, e que já possibilitavam a introdução da telefonia, da radiotelegrafia, da radiotelefonía, da radiodifusão, da fonografia, da fotografia, da cinematografia (Dantas, 2002).

A questão essencial para o desenvolvimento em caráter econômico dessa série de invenções e que diferenciara nomes como Bell e Edison foi o direito de monopólio, sob a forma de *patente*, documento público que dava o direito de exploração comercial exclusiva do invento (Dantas, 2002). Para que a patente pudesse se transformar em produto (bem como para que o

laboratório pudesse ser construído e os trabalhadores qualificados contratados) era necessário que capital fosse adiantado. Neste ponto, então, engendra-se a relação entre capital financeiro, invenção e empresas em TI.

As grandes corporações – nascidas, como vimos, de alianças entre o laboratório industrial e o capital financeiro – jamais pararam de investir altas somas em pesquisa e desenvolvimento, sustentando na inovação tecnológica suas posições de liderança e, conseqüentemente, de domínio monopolista dos mercados. Ao lado delas, a partir da década de 1950, passa a desempenhar importante papel, sobretudo nos Estados Unidos, o chamado “capital de risco” (*venture capital*). Trata-se de fundos formados por grandes investidores individuais ou por corporações capitalistas que se especializam em identificar inventos possíveis de comercialização, antecipando capital para os inventores, viabilizando assim a instalação e o crescimento de novas firmas industriais. Os muitos fracassos dessas iniciativas eram facilmente cobertos pelos enormes lucros obtidos em um ou dois casos de sucesso. Cada fundo incorpora, ao iniciar-se, cerca de US\$ 5 milhões a US\$ 10 milhões mas, dez anos e cerca de cem empreendimentos financiados mais tarde, pode chegar a acumular mais de US\$ 200 milhões. Em meados da década de 1980, o capital total reunido por cerca de 450 desses fundos somava algo em torno de US\$ 16 bilhões (Dantas, 2002: 139-140).

O surgimento e o desenvolvimento das TIC caminham como elemento correlato à constituição da microeletrônica como setor-chave no atual paradigma tecno-econômico. No Quadro 1.2, apresentado anteriormente, está acentuado o papel que as telecomunicações, infraestrutura redefinida, na passagem da tecnologia analógica à digital, e as TIC passam a ter Em um sistema de inovação intensivo em informação e em conhecimento. Daí, todo um esforço, dentro da teoria heterodoxa, neo-schumpeteriana e evolucionista, de construir um referencial de análise que aponte para o comportamento da firma Em um ambiente de mudança contínua.

As avançadas TIC têm implicações fundamentais para o modo como nos comunicamos, produzimos e usamos as informações e acumulamos conhecimento. São tecnologias difusas, que alteram radicalmente os contornos da sociedade em que vivemos e cuja mudança está relacionada à mudança institucional, pois as inovações são fenômenos sociais e não naturais, resultantes de ações, decisões, expectativas e instituições humanas (Mansell, 1996).

As TIC sempre se constituíram em elementos essenciais no desenvolvimento das economias, representando a base de articulação entre as estruturas de produção, de circulação e de consumo. Se, durante a Primeira Revolução Industrial, a existência de uma malha férrea e do próprio telégrafo (no início do século XIX), garantiu a infra-estrutura de comunicação e de

escoamento da riqueza do capitalismo nascente, o advento das novas tecnologias possibilita não só o suprimento das funções de transporte e circulação da riqueza, mas modificam, profundamente, o sentido de como os homens se comunicam e se relacionam. Há, substancialmente, no âmbito da relação homem-máquina, uma transfiguração, contemplada pela chamada “realidade virtual”.

Vivemos uma revolução tecnológica (tecno-científica, como articula Oliveira, 2003), que nos termos da “realidade virtual” será mais bem caracterizada como uma revolução molecular-digital, que contempla as novas tecnologias, representadas pelas tecnologias digitais e as biotecnologias (no âmbito principalmente do projeto do “genoma humano”) (Santos, 2003).

As TIC não são ferramentas a serem aplicadas, são processos a serem desenvolvidos. Como afirma Castells (2005: 69), “computadores, sistemas de comunicação, decodificação e programação genética são todos amplificadores e extensões da mente humana”.

O desenvolvimento das TIC deve ser observado sob um prisma abrangente, holístico, ou seja, escapando de determinismos tecnológicos, que redundam, quase inevitavelmente, Em uma perspectiva exclusivamente positiva (ou totalmente catastrofista) sobre o seu avanço e uso. Para as visões otimistas, a idéia é de que estamos a caminho de uma sociedade baseada na democracia da informação, dada à natureza dos meios, do seu caráter irrestrito relativo às suas possibilidades técnicas, não considerando as limitações quando se detém ao seu acesso e a sua apropriação. Assim, a abordagem que deve guiar sua análise requer a não separação entre aspectos técnicos, econômicos, institucionais e políticos.

O desenvolvimento dos transportes e das comunicações, nos finais do século XIX e início do XX, com o automóvel e o avião, como o telégrafo e o telefone, representaram elementos importantes para o estabelecimento da Segunda Revolução Industrial. O avanço das tecnologias que permitem o tratamento da informação e da comunicação nas últimas décadas tem representado, por sua vez, um aspecto essencial no desenvolvimento do paradigma microeletrônico, da Terceira Revolução Industrial ou da definição de um novo paradigma tecno-econômico.

As mudanças do padrão de acumulação capitalista, nas últimas quatro décadas, são de natureza bastante complexa, conquanto não se restringem exclusivamente às alterações de ordem técnica ou organizacional. Para além, elas alcançam um espectro amplo, são mudanças não só

tecnológicas, mas também econômicas e institucionais. Pois as mudanças do paradigma tecnológico conformam mecanismos de interação entre fatores econômicos e fatores tecnológicos. “We tried to suggest some interacting mechanisms between technological factors and economic factors, the latter performing as selective criteria, as final (‘market’) checking and as a continuous form of incentives, constraints and ‘feed-back’ stimuli” (Dosi, 1982: 159).

Na mesma perspectiva, Perez (1986) diagnostica, no início de seu trabalho sobre as novas tecnologias e suas possibilidades de difusão, que...

[...] En efecto, el mundo de lo técnicamente posible es mucho más amplio que el de lo económicamente rentable y mayor que el de lo socialmente aceptable. Y estos dos últimos tampoco coinciden. Esto podría significar que la perspectiva tecnológica pura es de utilidad limitada para guiar políticas de desarrollo. Se hace necesario explorar el campo tecnológico con miras a identificar las líneas de fuerza económico-sociales que impulsan y moldean la dirección del desarrollo técnico, así como la forma en que este influye sobre la economía y la sociedad (Perez, 1986: 43).

Complementando as observações acima, Mansell (1996) enfatiza que os determinantes da mudança técnica devem ser analisados em relação aos aspectos institucionais. E, neste sentido, retoma Fremman, para quem “whether technical or economic, all innovations are ‘social and not natural phenomena; all of them are the result of human actions, human decisions, human expectations, human institution’” (Mansell, 1996: 15). A discussão essencial para a autora é sobre a abordagem mais adequada para a compreensão do desenvolvimento e significado das TIC. Esta deve necessariamente ter um caráter inter e multidisciplinar.

As observações acima são necessárias e problematizam o sentido do uso e difusão das TIC, do seu papel, no atual processo de reestruturação capitalista. Por isto, ao colocarmos, no título do capítulo o termo “TIC” à frente da expressão “Reestruturação Capitalista”, tínhamos a intenção de, a um lado, denotar a importância das TIC e, conseqüentemente, do projeto da chamada Sociedade da Informação e, de outro, chamarmos a atenção exatamente para seu, segundo acusamos, “verdadeiro” sentido. Ou seja, as TIC só passam a ter a importância que têm no atual estágio de desenvolvimento das forças capitalistas de produção, enquanto inscrevem-se Em um contexto de mudança da lógica cumulativa e no âmbito da própria dinâmica da concorrência intercapitalis, deflagrada no surgimento da forma de atuação da firma-rede.

Ou seja, as TIC ao mesmo tempo em que viabilizam a possibilidade e ampliação da interação e flexibilização da estrutura produtiva, têm sua dinâmica instada pelas necessidades atuais do capitalismo. Tornam-se ferramentas também da concentração da riqueza e da exclusão social.

Mas, para alguém destes aspectos, é importante ilustrar de maneira objetiva e prática em que sentido se faz sentir em diversos espaços da sociedade a introdução das TIC.

Já se tornou senso comum o quanto as novas tecnologias, notadamente a internet e suas variantes, avançaram na vida das empresas e na vida cotidiana em geral, impondo-nos de maneira crescente uma capacidade especial para seu uso e controle, até porque a grande característica da “era digital” que se instaura é a banalização da tecnologia ao lado de uma rapidez na introdução e difusão de inovações que atuam no sentido de tornarem crescentemente e com mais rapidez obsoletos tecnologias e produtos (na perspectiva de Mészáros (2002), o aumento da “taxa decrescente do valor de uso” das mercadorias).

Com o seu uso estendendo-se a todo o corpo social, as TIC atuam – poderemos distinguir – em quatro grandes espaços da sociedade: nas residências, convertendo-se em uso doméstico, incluindo-se aí as funções de entretenimento e comunicação; nas organizações, tornando-se cada vez mais uma ferramenta imprescindível no âmbito da flexibilização; nos movimentos sociais e no campo educacional, passível de avaliação crítica sobre o uso e o impacto nestes últimos espaços. Podemos dizer que o uso na atividade laboral é transversal aos quatro espaços acima indicados, pois o trabalho deixa crescentemente de estar restrito ao espaço da fábrica e empresarial, em consonância com a própria expansão da lógica do capital.

Os avanços técnicos que se estendem do final da década de 70, passando pela década de 80, e acentuando-se nos anos 90, possibilitaram o desenvolvimento de novas tecnologias, com a emergência dos computadores pessoais (PC). Reconhecidamente, estas tecnologias cumprem papel importante nos negócios e como ferramenta educacional, não assumindo, contudo, apreciação semelhante enquanto aparelho de entretenimento e comunicação. A partir de 1994, uma percentagem relativa a mais de um terço dos PC existentes nos EUA tinham uso doméstico. Este fato redefine a percepção quanto ao uso das novas tecnologias. O texto de McGahan, Vadasz e Yoffie (1997) inicia-se com estas ponderações e explora os aspectos que possibilitaram a massificação dessas tecnologias, historiando o desenvolvimento e evolução dos *Personal Digital*

Assistants (PDA), enumerando exemplos dos produtos eletrônicos de consumo e por fim avaliando as estratégias e experiências do setor de eletrônicos para o desenvolvimento dos PDA.

Essas observações nos levam a atentar para dois aspectos importantes, que requalificam o ponto destacado pelos autores. Países, como os EUA, presenciam um elevado índice de difusão dos novos meios eletrônicos e digitais no seio de sua população. Assim, o convívio cotidiano, o uso nas diversas atividades domésticas e rotineiras e para entretenimento, exigem uma atenção especial às necessidades e possibilidades vivenciadas pelo consumidor. Isto não tem acontecido com a mesma intensidade em países periféricos, mesmo considerando experiências exitosas de inclusão digital. Em muitos deles, como o Brasil, o poder de compra concentrado exclui grande parte da população ao acesso de um computador e à sua rede mundial, por exemplo. A Tabela 3.1 mostra, claramente, as disparidades quanto ao acesso à internet.

Outro aspecto relaciona-se ao papel imprescindível das TIC no âmbito das organizações, a despeito do crescimento do uso e difusão no espaço doméstico. São as grandes corporações as principais demandantes dessas tecnologias e com forte impacto nos rumos de seus mercados.

A utilização massiva entre os consumidores foi resultado da diminuição dos custos e da padronização dos bens enquanto o desenvolvimento de novas gerações de PDA dá-se sob o aprendizado resultante tanto dos triunfos quanto dos fracassos dos esforços aplicados nos bens eletrônicos de consumo nos últimos cinquenta anos. Valendo destacar o papel de inovadoras que cumpriram empresas como a Apple (informática), a AT&T (comunicação) e as trajetórias definidas pelo surgimento e desenvolvimento de tecnologias como o rádio (FM), a televisão em cores, os cassetes, os videocassetes, videodiscos e os *compact discs*.

Tabela 3.1
População e Percentual de Usuários de Internet no mundo - 2007

WORLD INTERNET USAGE AND POPULATION STATISTICS						
World Regions	Population (2007 Est.)	Population % of World	Internet Usage, Latest Data	% Population (Penetration)	Usage % of World	Usage Growth 2000-2007
Africa	933,448,292	14.2 %	33,334,800	3.6 %	3.0 %	638.4 %
Asia	3,712,527,624	56.5 %	398,709,065	10.7 %	35.8 %	248.8 %
Europe	809,624,686	12.3 %	314,792,225	38.9 %	28.3%	199.5 %
Middle East	193,452,727	2.9 %	19,424,700	10.0 %	1.7 %	491.4 %
North America	334,538,018	5.1 %	233,188,086	69.7 %	20.9%	115.7 %
Latin America/Caribbean	556,606,627	8.5 %	96,386,009	17.3 %	8.7 %	433.4 %
Oceania / Australia	34,468,443	0.5 %	18,439,541	53.5 %	1.7 %	142.0 %
WORLD TOTAL	6,574,666,417	100.0 %	1,114,274,426	16.9 %	100.0 %	208.7 %
NOTES: (1) Internet Usage and World Population Statistics were updated on Mar. 10, 2007. (2) CLICK on each world region for detailed regional information. (3) Demographic (Population) numbers are based on data contained in the world-gazetteer website. (4) Internet usage information comes from data published by Nielsen/NetRatings , by the International Telecommunications Union , by local NICs, and other other reliable sources. (5) For definitions, disclaimer, and navigation help, see the Site Surfing Guide . (6) Information from this site may be cited, giving due credit and establishing an active link back to www.internetworldstats.com . Copyright © 2007, Miniwatts Marketing Group. All rights reserved worldwide.						

Fonte: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>. Acesso em: 24/04/2007.

A lição tirada do acompanhamento dessas trajetórias diz respeito aos efeitos de complementaridade e standardização, relacionados às estratégias implementadas no âmbito da promoção da nova geração de produtos, o efeito rede e de convergência tecnológica e econômica. Como concluem os próprios autores: “...The history of consumer electronics suggests that the first movers in these markets will achieve a sustained competitive advantage if they offer an open architecture, promote widespread adoption of complementary infrastructure, and ensure compatibility with the installed base of PC and Macintosh software” (McGahan; Vadasz; Yoffie, 1997: 261).

As TIC incorporam um largo campo dos meios de comunicação que permitem interações entre sistemas informacionais e pessoas, incluindo *voice mail*, e-mail, *voice* conferência, vídeo conferência, internet, intranet, *car fones*, máquinas de fax, PDA, e mais (Dewett & Jones, 2001).

No âmbito das organizações, segundo Dewett & Jones (2001), observa-se que o uso das TIC promove mais eficiência da informação trabalhada, como uma crescente sinergia. Apresentam efeitos sobre o emprego, tanto positivos (ampliação da comunicação nas organizações; surgimento de novas funções; efeitos na organização horizontal; aumento da interdependência, o que torna a informação mais acessível e transparente para empregados e aumentando a incidência de resolução de problemas), quanto negativos (alienação; excesso de informação, dado que o uso das TIC ainda é recente, ou seja, a possibilidade em ter acesso a uma gama maior de informações com uma limitada capacidade de sua filtração; redução de conversação casual; diminuição de oportunidades dada à monopolização da comunicação em termos sociais); sobre a codificação do conhecimento; para o aumento do arco de ação; e para a eficiência e inovação organizacional.

As TIC vão transformando, cada vez mais, as condições de funcionamento da economia e da sociedade. Seu impacto está relacionado não apenas ao surgimento de uma nova tecnologia, mas também, sobretudo, a três fatores: (a) a aplicação das TIC aos mecanismos de coordenação interindividuais e interorganizacionais; (b) o movimento de desregulamentação e privatização dos operadores, até então monopólios públicos, modificando as regras do jogo no que se refere a tecnologias, relação com a demanda, etc; (c) a convergência de três setores: informática, telecomunicações e audiovisual (Bolaño, 1999).

Esses fenômenos estão interligados por um conjunto de elementos que conformam uma lógica inerente ao Capitalismo, a da internacionalização dos capitais. Em relação a este aspecto, Bolaño (1999) identifica três características essenciais, que definiriam o atual momento de desenvolvimento do sistema, onde encontramos articulados o movimento de mundialização, o papel das grandes multinacionais e o uso das TIC nas corporações:

- (a) “um intenso processo de interpenetração patrimonial entre as grandes burguesias industriais e financeiras das principais economias capitalistas”, decorrente da crescente interconexão dos mercados cambiais, financeiros, de títulos e valores, “facilitada pela ‘desregulamentação’ dos sistemas financeiros, com o objetivo de estimular os fluxos compensatórios de capitais necessários ao financiamento dos países cronicamente deficitários, especialmente os EUA [...]”;
- (b) a formação de oligopólios internacionais em várias indústrias importantes (como a automobilística, farmacêutica, eletrônica de consumo), o que não é mais do que o aprofundamento, facilitado pela situação, referida no item (a), da internacionalização competitiva dos grandes capitais americanos, europeus e japoneses que, desde o fim dos anos 70, apontava para a concentração da concorrência mundial em poucas empresas [...];
- (c) “estruturação de sofisticadas redes globais informatizadas de gestão, on line, dentro de empresas multinacionais ou de empresas de alta tecnologia em processo de internacionalização, que permitam a prática de várias formas de sourcing global” (Bolaño, 1999: 74).

As mudanças que vêm ocorrendo nos três setores – audiovisual, telecomunicações e informática – estão intimamente relacionadas às tendências gerais explicitadas acima. Principalmente nos dois primeiros deles, acompanhamos profundos movimentos de desregulamentação, privatização, constituição de novas formas de regulação, internacionalização e incremento da concorrência internacional, mas é fato que é nas telecomunicações que o processo tem um caráter privilegiado, dado que é área de ponta na própria reestruturação do padrão de desenvolvimento capitalista em nível mundial.

3.3. Telecomunicações: seu papel e a demarcação de seu complexo industrial e de serviços.

Quando tratamos das *comunicações*, consideramos estar tratando de um complexo de atividades, tecnologias e serviços, que se refere “ao registro, tratamento e disseminação da *informação social*” (Dantas, 2002: 95).

Ao tratarmos das telecomunicações, por sua vez, devemos ter em mente que estamos tratando de um complexo de serviços, produtos, redes, onde as fronteiras são bastante tênues (Christensen; Roth; Anthony, 2004). Assim, o uso do termo setor, em *strictu senso*, serve à delimitação mais formal da atividade econômica. Problematizando a questão, vale a observação de Walter & González:

Evitaremos el uso del término sector para referirnos a las telecomunicaciones, utilizando en cambio el término “proceso” o, simplemente, telecomunicaciones. En esta precisión hay implícito un uso metodológico de la noción de unidad de producción, cuyas fronteras constituyen, según nuestro enfoque, uno de los interrogantes básicos de la investigación. Este criterio nos parece indispensable para el estudio de sistemas productivos complejos cuyas fronteras técnico-organizativas están, por diversos motivos - innovaciones tecnológicas, cambios en los marcos regulatorios, fusiones, adquisiciones o asociaciones, etc. - en constante y fuerte mutación (Walter & González, 1998: 39-40).

Não obstante, se classicamente as telecomunicações podem ser identificadas como a infra-estrutura e o suporte físico, não podemos desligá-las de sua relação direta com os serviços e produtos que disponibilizam. O avanço do paradigma microeletrônico e as mudanças nos regimes de regulação, nesta indústria, certificam a idéia de que as telecomunicações hoje devem ser entendidas na perspectiva de uma cadeia de valor.

Quando pensamos no papel que as telecomunicações – vistas desde já como esse complexo de interações, no interior do macro-setor das comunicações -, salientamos, em particular, como são estratégicas para a competitividade das empresas e para a formulação de políticas industriais, “pois a crescente globalização da economia e dos mercados ampliou a demanda por sistemas integrados que facilitem o fluxo comunicável de voz, dados e imagens, através de unidades geograficamente seguras” (Tauile; Prochnick, apud Carvalho Neto, 1998: 99).

As mudanças nas telecomunicações estão relacionadas a quatro grandes tendências: 1^a.) a difusão acelerada das TIC; 2^a.) a utilização das telecomunicações como vantagem competitiva; 3^a.) a revisão das estratégias empresariais dos atuais operadores e dos *newcomers*: globalização e aliança; 4^a.) a revisão radical do modo de regulamentação das telecomunicações (instituição da concorrência, da privatização total ou parcial e do órgão regulador) (Wohlers, 1999).

Quanto ao último aspecto, vale considerar que o pressuposto que prevaleceu, durante a década de 80, de que a privatização dos monopólios estatais respeitaria a subdivisão do controle das redes em relação à distância (serviço urbano, interurbano e internacional) e/ou áreas geográficas, assumindo que a telefonia era um monopólio natural, foi quebrado desde a década seguinte. Isto ocorre em face do desenvolvimento de redes alternativas como a telefonia móvel, ou paralelas como a rede domiciliar de fibra óptica de televisão por cabo. A questão que se levanta com isto é em que medida poder-se-ia falar que os marcos regulatórios imaginados há cerca de vinte anos seriam capazes de contribuir para a manutenção do que se queria evitar, ou seja, a quebra do monopólio (Walter & González, 1998).

Assim, esse conjunto crescente de transformações, capitaneadas pela redefinição do marco regulatório, e as novas estratégias empresariais das grandes corporações multinacionais forçam-nos, cada vez mais, a acompanhar as novas cartadas que serão dadas numa área onde estão em jogo posições estratégicas no âmbito de capitalismo mundial. Na base desse processo estão as mudanças tecnológicas que permitem o compartilhamento das estruturas dos setores das comunicações.

Telecommunications is an industry at the centre of the all-pervasive shift in techno-economic paradigm that Freeman and others regard as the progenitor of widespread institutional change. The term “techno-economic paradigm” refers to “a combination of interrelated product and process, technical, organizational and managerial innovation embodying a quantum jump in potential productivity for all or most of the economy and opening up an unusually wide range of investment and profit opportunities” (Mansell, 1993: 3-4).

São, então, as telecomunicações um espaço de especial importância no atual momento de redefinição/consolidação de um novo modelo de acumulação.

A digitalização – como elemento técnico fundante do novo paradigma nas indústrias de comunicação e em especial nas telecomunicações - surge como um marco da mudança dos processos de armazenamento e transmissão de dados e voz, possibilitando às telecomunicações – como às comunicações em geral – fornecer cada vez mais, em quantidade e qualidade, serviços que hoje são essenciais para o funcionamento das economias. A digitalização, em verdade, é a forma aparente da revolução microeletrônica que garante a miniaturização do suporte, representada pelo surgimento do chip, com capacidade exponencial de armazenagem e transporte.

Qual seja, a digitalização é a consequência dada pelo desenvolvimento do paradigma microeletrônico, e antes disto, do surgimento do transistor e do semicondutor.

O transistor fornece o substrato material para a terceira revolução tecnológica nas comunicações: ele viabiliza, definitivamente, a *digitalização da informação*. A partir dele e de outras tecnologias posteriores que exploram o princípio digital, tornou-se possível reduzir todo tipo de informação a uma sequência indiferenciada de zero e um. Textos, sons e imagens viraram bits. As diferentes tecnologias de rede, cada qual adaptada a um uso específico (telefonía para voz, radiodifusão para sons e imagens, telégrafo para texto etc.), tendem a dar lugar a redes que integram diversas formas de comunicação em uma mesma tecnologia digital básica (Dantas, 2002: 141).

Fransman (2001) discute a evolução das telecomunicações, na passagem da “velha indústria”, predominante até à década de 80, à “nova indústria”, marcada pelos processos de liberalização, no bojo da proliferação da digitalização e de entrada de novos participantes no mercado das comunicações. A “nova indústria” das telecomunicações contempla um quadro bastante dinâmico, em que a atuação das principais operadoras, como das novas entrantes, tem um papel imprescindível na difusão de novas trajetórias tecnológicas, inclusive àquelas relacionadas ao que o autor define como novo paradigma na indústria, a “era da internet”, quando se constitui a indústria da “infocomunicação”.

Na indústria da infocomunicação, com base no protocolo Internet (IP), torna-se possível em termos práticos a convergência de serviços telefônicos e de internet, como o uso do e-mail - que é um dos instrumentos hoje mais vulgarmente usados -, ou outras soluções tanto para consumidores domésticos como para consumidores corporativos.

No regime tecnológico e de aprendizado, na evolução da velha indústria à indústria da infocomunicação, dois fenômenos são de especial importância. O primeiro, relativo ao processo de mudança – do progresso técnico -, que desde uma perspectiva schumpeteriana, lembremos aqui, está em relação direta com a dinâmica da concorrência. O segundo fenômeno coloca no horizonte dos mercados das comunicações a possibilidade efetiva da convergência tecnológica, com o estabelecimento da indústria da infocomunicação.

O processo de inovação na indústria das telecomunicações passa por uma mudança significativa, relativa à fragmentação no interior da indústria, à medida que as operadoras

transferem a velhas e novas empresas concorrentes no mercado, a pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias.

Quadro 3.1
Os Sistemas de Inovação na Indústria de Inforcomunicação
e na "Velha Indústria" das Telecomunicações

"Infocomunicação"	"Velha Indústria"
Sistema aberto de inovação	Sistema fechado de inovação
Baixas barreiras à entrada	Altas barreiras à entrada
Muitos inovadores	Poucos inovadores
Base tecnológica comum	Base tecnológica fragmentada
Alto poder de incentivo	Médio poder de incentivo
Rapidez, concorrência, inovação; novas formas de inovação (p.e., cooperação entre concorrentes)	Lentidão, seqüência, inovação: pesquisa-protótipo-prova-corte de excessos

Fonte: Fransman, 2001: 97.

Tradução livre.

A passagem da velha indústria das telecomunicações à nova indústria, representada ulteriormente pela indústria da Infocomunicação, traz à cena um outro fenômeno muito importante no âmbito de nosso estudo, que é o das exigências ao trabalhador neste novo complexo industrial que tem como substrato a telemática. Fransman (2001) aponta para a emergência dos profissionais da computação em contraposição aos engenheiros em comunicação.

Esse “grupo de *outsiders*” responderia mais eficientemente às questões postas por novos problemas, demandantes, por sua vez, de novas crenças e interpretações. Problemas estes relativos a uma nova alternativa tecnológica:

What was required was the total re-evaluation of the performance and economics of dynamic-allocation systems, and their application to an entirely different task. Thus, it remained for outsiders to the communications industry, computer professionals, to develop packet switching in response to a problem for which they needed a better answer: communicating data to and from computers (Roberts, apud Fransman, 2001: 91).

Em termos de trajetórias tecnológicas, Christensen, Roth, Anthony (2004) identificam o desenvolvimento de quatro grandes vias como futuro das telecomunicações: a da transmissão

de voz via Protocolo Internet (VoIP); a da telefonia por cabo; a da transmissão de dados e; a que congrega aquelas atividades que estão à margem dos mercados. Todas elas num contexto de uma convergência não só tecnológica, mas também econômica (de mercado) e institucional.

3.4. A problemática da convergência audiovisual-telecomunicações-informática.

O paradigma microeletrônico - o que pressupõe já a convergência entre telecomunicações e informática, a “telemática”⁴⁶ -, estabelece-se entre finais da década de 60 e início da década de 70. Pensando em termos das trajetórias tecnológicas na indústria de telecomunicações, o que se tem é o desenvolvimento e amadurecimento da telefonia fixa (com a transformação das centrais analógicas em digitais), como a constituição da telefonia móvel, com uma experiência pioneira na década de 70 na Escandinávia, sob sua PTT⁴⁷, mas com seu desenvolvimento mundialmente nas décadas de 80 e 90, encontrando-se hoje em fase de crescimento.

O desenvolvimento do complexo denominado telecomunicações - contemplando-se as convergências não só tecnológicas, mas também institucionais e econômicas -, comporta dois cortes importantes transversais. O primeiro refere-se ao estabelecimento de um paradigma comum aos diversos setores econômicos, o microeletrônico, e do avanço das TIC. Aqui, já estão esboçados os elementos principais para o desenvolvimento do que seria a nova indústria das telecomunicações, mas que só surgirá a partir da década de 80, face aos processos de liberalização, desregulamentação e privatização que acontecem primeiramente na Inglaterra e nos EUA.

⁴⁶ “Essa mudança, que é basicamente a incorporação de processadores informáticos, transforma a tecnologia dos três principais componentes das redes de telecomunicação: as centrais de comutação, a rede de transmissão e os equipamentos terminais. Em suma, todas as informações transformam-se em *bits*, que servem a todo tipo de processamento binário. Ou seja, telecomunicações e informática convergem, do ponto de vista tecnológico, para um mesmo objetivo, que é a conversão digital da informação, necessária ao processamento e à transmissão em alta velocidade e qualidade. Esta mudança de concepção do tratamento da informação pela convergência telecomunicações/informática provocou o surgimento de um novo ramo tecnológico: a telemática” (Shima, 1999: 11). É bom enfatizar, recorrendo-se ao autor, que a implementação do novo modelo tecnológico ocorrerá a partir da década de 80, com as alterações regulatórias. Vide, também, o já citado texto de Fransman (2001).

⁴⁷ Empresas públicas européias.

O segundo corte relaciona-se exatamente a passagem da velha indústria à nova indústria, onde então fatores de funcionamento das telecomunicações são alterados. Formas de financiamento, estruturas organizacionais e de propriedade, modos de inovação e aprendizado são alguns destes fatores que ao lado da difusão dos novos padrões tecnológicos permitiram que uma nova realidade surgisse em pujança, mas ainda em caráter potencial, na década de 90.

Outro aspecto, diz respeito ao avanço do IP, com o desenvolvimento de tecnologias de software, no estabelecimento de um novo paradigma, correspondendo à consolidação da indústria da infocomunicação, que deve ser considerada, antes de tudo, como um avanço mesmo das potencialidades do paradigma microeletrônico e do desenvolvimento das TIC. Isto quer dizer que no bojo de crescimento da nova indústria vão se cristalizando as características inerentes a esse novo paradigma nas telecomunicações.

Nos mercados dos *personal digital assistants* (PDA)⁴⁸, Gomes-Casseres & Leonard-Barton (1997) identificam três características, notadamente em contextos de mercados emergentes: 1^a.) a convergência de tecnologias; 2^a.) as incertezas da demanda; e 3^a.) as pressões para trazer o produto rapidamente para o mercado. Segundo os autores, a fusão tecnológica pode ocorrer pelas limitações das corporações individualmente, em busca de uma solução que ultrapassa a simples soma das partes.

Capparelli & Santos (1999) apontam cinco formas genéricas de convergência, num contexto de rápidas desregulamentações e (re)regulamentações dos setores ligados às comunicações. Dentre elas, estão duas de ordem técnica: a convergência das tecnologias de distribuição de dados, imagens e sons através da digitalização da informação, e a convergência de equipamentos de comunicação, telecomunicações e informática⁴⁹.

No plano teórico, crescentemente a literatura incorpora o fenômeno da convergência, que se impõe enquanto objeto de análise e reflexão no quadro de evolução das indústrias culturais e de comunicação.

⁴⁸ Os PDA são o resultado da fusão de tecnologias de quatro indústrias: hardware para computadores, software para computadores, telecomunicações e eletrônicos de consumo.

⁴⁹ As outras três formas de convergência identificadas: a convergência dos modelos de consumo de informação, entre comunicação de massa e comunicação interativa; a convergência dos produtos das indústrias culturais em um único produto multimídia, e a convergência da economia das comunicações que agrupa dois setores distintos – telecomunicações e comunicação eletrônica de massa – mediados pela informática (Capparelli & Santos, 1999).

Alguns referenciais da discussão sobre o fenômeno da convergência telecomunicações-audiovisual-informática foram identificados por César Bolaño, no seu artigo para a Revista Praga, em 1997. Desde sua configuração histórica, no âmbito das últimas mudanças estruturais do sistema capitalista, como estabelecendo os vieses teóricos para a discussão da problemática da convergência. Primeiro, a configuração mais ampla, a partir da convergência informação/comunicação/cultura, que reporta ao desenvolvimento das indústrias culturais. Em segundo plano, a dinâmica sistêmica que aponta para a convergência, principalmente de ordem tecnológica e econômica, dos setores das telecomunicações, do audiovisual e da informática.

Em outro texto, o autor, em parceria com estudiosos latino-americanos, considera que:

[...] El sector de la cultura, de la información y de la comunicación sufrió importantes transformaciones en los últimos veinte años. A la vista de la convergencia tecnológica que existe entre el sector audiovisual, la informática y las comunicaciones, el análisis de los contenidos (o software) no puede seguir siendo realizado en forma independiente de las nuevas tecnologías de difusión y de transmisión de información. Un tema crucial, ligado a la discusión sobre la convergencia, es el de la privatización, por lo menos parcial, del conjunto del sistema de telecomunicaciones mundial. Este proceso no puede ser explicado a partir de una lógica tecnológica o “puramente” económica, como afirma el discurso neoliberal. Estas son políticas que reflejan los intereses de ciertos grupos sociales, más concretamente los de los grandes usuarios [...]. El abandono progresivo de la lógica de servicio público universal y de los efectos de redistribución ligados a ella es la característica central de la implementación del sistema de redes (Herscovici; Bolaño; Mastrini, 1999: 21-22).

Com base nas “perspectivas de difusão e diferenciação, segundo os países que adotam um padrão técnico centrado nas TIC”, Petit (1999) propõe-se a tratar da convergência tecnológica entre a informática, o audiovisual e as telecomunicações, que tem um caráter universal, dada pela própria base tecnológica, mas cuja amplitude e natureza são também fortemente influenciadas pelas experiências nacionais.

As duas observações acima refletem a ênfase que os autores colocam nos aspectos institucionais e políticos, que têm um papel importante nos limites que a convergência no interior do macro-setor das comunicações possa apresentar. Atingem, especialmente, fatores relativos à regulação, às leis antitrustes, às agências reguladoras, como tantos outros elementos constitutivos

da regulamentação mais fina das atividades e serviços relacionados. Alcançam, assim, a natureza política do fenómeno.

Yoffie (1997), atento às questões relacionadas ao desafio em coadunar democracia eletrônica e economia global e às particularidades espaciais e regionais quanto ao uso e ao acesso às TIC, trabalha com uma definição funcional da convergência.

Merriam-Webster's Collegiate Dictionary defines convergence as a movement toward a point or the coming together to unite in a common interest or focus. Likewise, we define convergence as the unification of functions – the coming together of previously distinct products that employ digital technologies. The telephone and the computer, for example, both utilize digital technologies, but historically they have served completely different markets with entirely different functions. **The process of digital convergence implies that a computer begins to incorporate the functionality of a communicating device, and the telephone takes on the functionality of a computer** (Yoffie, 1997: 2, grifo nosso).

A possibilidade da convergência resulta de um processo de tentativa com logros e falhas, com experiências técnicas e grandes aquisições, e não como uma consequência mágica e inevitável da existência da tecnologia digital (Yoffie, 1997).

As mudanças estruturais no setor das TIC estão na base de um processo de padronização das estruturas, face às mudanças técnicas, e aqui se entenda a digitalização, bem como o uso da transmissão óptica. Coutinho, Cassiolato e Silva (1995) sublinham esses aspectos, alinhados à integração mais crescente de estruturas verticais, contemplando as empresas fornecedoras de serviços e aquelas produtoras de equipamentos para as comunicações.

Em termos da dinâmica dos agentes corporativos, a convergência apresenta-se como oportunidade estratégica para a ampliação dos seus mercados e ganhos e avança à medida que os processos de desregulamentação se definem. Documento da Telefónica relaciona esta oportunidade com o processo de liberalização, em crescimento em várias partes do mundo, a partir da década de 90: “[...] en todo el mundo la liberalización venía acompañada de una aceleración de la convergencia, expresión que sintetiza la confluencia de varios sectores afines

(telecomunicaciones, informática, audiovisual); fenómeno que propiciaba una secuela de fusiones y alianzas estratégicas, tanto en Estados Unidos como en Europa”⁵⁰ (Telefónica, 1999: 246).

Limites impostos pela legislação americana impossibilitaram que, no início da década de 90, a empresa de telecomunicações AT&T participasse da indústria de computação, em fase de nascimento. Às expensas das pressões, foi abortada a tentativa de união entre a TCI, maior operadora de televisão a cabo e a Bell South, uma das maiores operadoras regionais de telecomunicações. A legislação americana impedia a propriedade cruzada dos meios, compartimentalizando os nichos para a telefonia local, a telefonia à distância e a televisão a cabo.

Mudanças na legislação americana ocorrerem, mais efetivamente, no governo Clinton, com a Telecommunications Act, de 1996, que possibilita a partir de então o investimento simultâneo nas telecomunicações, na comunicação eletrônica e na informática (Capparelli & Santos, 1999)⁵¹.

Como fruto de uma estratégia empresarial, que alia aspectos tecnológicos e econômicos, sucede-se desde a década de 90, com maior intensidade, um processo de fusões e aquisições que impulsiona a propriedade cruzada dos meios de comunicação no mundo. Seja no âmbito de cada “setor”, no audiovisual, por exemplo, que une as donas das redes e as produtoras de conteúdo, abarcando os meios de distribuição dos produtos culturais, como para o macro-setor das comunicações, quando passam a convergir provedores de conteúdos e empresas de telefonia.

Bustos (2005) apresenta três tipos de causa que justificariam as fusões e aquisições. O primeiro tipo estaria relacionado à busca de economias na atividade, como as de escala, de sinergias e de redução de custos de transação. O segundo tipo de causa corresponderia às economias de gestão de crescimento. Por fim, o terceiro tipo, de caráter geral, refere-se à dotação mais eficiente de recursos.

Quanto ao segundo tipo de causa, o autor salienta que, ao lado das vantagens advindas do crescimento, caminham também alguns perigos, já que qualquer ação muda as condições de concorrência num mercado determinado. Não obstante as empresas buscarem o

⁵⁰ No capítulo V, exclusivamente voltado à análise da Telefónica, serão apresentados histórico e evolução das fusões e alianças estratégicas das quais tem participado a empresa nos últimos anos.

⁵¹ No texto, estão elencados outros casos exemplares da convergência no macro-setor das comunicações.

crescimento e, conseqüentemente, atingirem um maior tamanho, é fato, no âmbito das indústrias culturais e de comunicação, a não relação direta entre rentabilidade e tamanho.

Rentabilidade, contudo, caminha junto com o grau de especialização e o de internacionalização. Assim é que empresas especializadas em dado negócio e com maior presença no mercado mundial tendem a apresentar melhores condições de concorrência.

Sobre a questão da relação entre tamanho e rentabilidade, vale atentar para as observações do autor:

Estos datos⁵² deben ser matizados y cabe pensar que el crecimiento en sí debe ser considerado como medida de rentabilidad. En realidad, resulta imposible crecer a un buen ritmo y mantener grandes rentabilidades, entre otras cosas porque el crecimiento implica unos costes – costes de crecimiento –, como son los gastos financieros, ya que una buena parte del crecimiento se basa en capitales ajenos, fundamentalmente bancarios (Bustos, 2005: 103).

Mas, é exatamente a grande empresa que possui maior capacidade de acesso ao crédito, seja com recursos próprios, seja por sua inserção e condição privilegiada no mercado de crédito, no mercado internacional ou nos mercados em que atua, agraciada muitas vezes por recursos disponibilizados por agências governamentais⁵³.

A convergência dos mercados de comunicações apresenta duas direções estratégicas: a concentração horizontal e a integração vertical. A integração vertical pode se distinguir em dois tipos: a integração vertical para trás e para frente.

A concentração horizontal justifica-se pela busca, por parte dos grupos, de aumentar seu poder de mercado através do reforço de sua posição na indústria em que atuam. A integração vertical para trás constitui-se no objetivo de buscar controle dos conteúdos.

El caso paradigmático lo constituye la industria cinematográfica, en donde la secuenciación de ventanas – salas, video/dvd, ppv, televisión de pago, televisión generalista – le garantiza al productor una mayor posibilidad de rentabilización. A la vez que maximizar la rentabilización de la inversión en contenidos, el *windowing* permite a las empresas propietarias de estos contenidos erigir barreras de entrada, especialmente en el caso de contenidos considerados estratégicos, como es el caso de los derechos deportivos o de largometrajes.

⁵² Relativos às empresas, por tamanho e rentabilidade (resultado líquido dividido pelos investimentos totais).

⁵³ Trataremos deste aspecto no capítulo IV, vinculando o processo de privatização no Brasil e os recursos mobilizados para seu fim.

Este tipo de integración hacia atrás ha sido la justificación de los movimientos teóricos sobre la convergencia. Sobre todo desde las redes – cable, telefonía – hacia los contenidos (Bustos, 2005: 104-105).

A integração vertical para frente constitui-se, por sua vez, na busca pelos grupos de comunicação, proprietários dos conteúdos, em assegurar o *windowing* mediante o controle de alguma atividade relacionada com a distribuição – cadeias de televisão, pontos de venda e aluguel de vídeo, por exemplo.

A integração, nas suas duas variantes, sugere sérias questões relativas à regulação. Este aspecto, segundo Bustos (2005), resulta do alargamento da cadeia de valor nas indústrias culturais, o que cria problemas na hora de se intentar a análise e a categorização dos movimentos estratégicos. O entrecruzamento de atividades, com lógicas particulares, afora a própria especificidade da produção cultural, coloca em realce os limites da análise dentro da economia industrial, na sua forma generalista. Assim é que...

El grado de interrelación entre las distintas industrias culturales, la multiplicación de adquisiciones, absorciones y fusiones, junto con la creciente importancia del sector cultural y comunicativo en la economía, implican la necesidad de revisar las direcciones, hasta ahora en uso, para explicar de manera más eficiente los movimientos dentro de las industrias culturales (Bustos, 2005: 106).

Os grandes grupos de comunicação, na Europa e nos EUA, já estão integrados verticalmente. Este panorama permite dizer que a convergência em diversos mercados das comunicações e culturais tem se distinguido nas seguintes classes: 1ª.) convergência de provedores de conteúdo e empresas de telefonia; 2ª.) convergência de provedores de conteúdo e empresas de internet; 3ª.) convergência em conteúdos e serviços e; 4ª.) convergência em equipamentos (Bustos, 2005).

As estratégias em direção à convergência estão relacionadas a dois pontos essenciais. O primeiro diz respeito à regulação, aos limites que a legislação, prevalecente em cada país, possa impor a determinada ação de um grupo empresarial. O segundo alia estratégia e forma de remuneração, que pode ser classificada a partir de dois modelos genéricos: os financiados basicamente mediante a publicidade e os financiados mediante assinatura ou pagamento (Bustos, 2005).

Aproximando-se do aspecto político, condicionante do espectro de atuação dos grupos multimidiáticos, são percucientes as observações que faz Bustamante (2000), a partir de sua análise do caso ilustrativo da Telefónica. Acompanhando a história desta empresa na Espanha, seu avanço a outros mercados, além das telecomunicações, e a outros países, notadamente na América Latina, em consonância à história do Estado Espanhol, desde a criação da empresa em 1924, o autor destaca:

La historia de la compañía Telefónica simboliza perfectamente la historia de España de casi todo este siglo. Pero hoy ejemplifica sobre todo los caminos de la desregulación y la privatización de las telecomunicaciones y los riesgos de la convergencia con la comunicación social. Por su expansión en ambos campos en América Latina, los interrogantes suscitados tienen un alcance transnacional (Bustamante, 2000: 89).

E esses perigos dos quais nos fala Bustamante (2000) correspondem à configuração das empresas multinacionais como agentes rentistas, submetidos à lógica do capital financeiro e especulativo, de um lado, e à convergência entre mercado e Estado, que coloca à luz as articulações entre interesses privados e ações governamentais, de outro.

Mais que isso,

[...] se puede convenir que estaba inscrito en la lógica natural de la “convergencia”, no en términos multimedia en esta ocasión sino de convergencia entre el mercado y el Estado. Aunque quizás el problema reside en que esta última forma abarca necesariamente a la primera. O dicho de otra forma, que la convergencia – aparentemente tecnológica – abarca en realidad todo un proyecto social (Bustamante, 2000: 103).

Ou seja, a problemática da convergência no interior do macro-setor das comunicações deve ser vista sob uma perspectiva ampla, à medida que se avaliem as possibilidades tecnológicas em conta também de aspectos relacionados à viabilidade econômica, aos entraves político-institucionais e à função social. Mais que isto, que se questionem os perigos que se avizinham com a crescente concentração dos meios, no sentido da legitimação ideológica do sistema – ou dito de outra forma, a impossibilidade de uma contra-ideologia – e de garantia da realização do processo de acumulação de capital.

À luz do que expomos até aqui, fica evidente o tipo de abordagem que impingimos à nossa análise. As telecomunicações e as importantes transformações pelas quais passou – tem passado - este setor são situadas considerando e articulando fatores tecnológicos, econômicos e institucionais. É, neste sentido, que seguiremos o nosso estudo avaliando a evolução histórica dos acontecimentos que culminaram com a abertura total do mercado de comunicações brasileiro.

CAPÍTULO 4 - Desregulamentação e (re)regulamentação das telecomunicações.

O padrão de desenvolvimento das telecomunicações no Brasil para a formação do Sistema Telebrás acompanhou o modelo prevalecente na Europa, cuja característica principal foi a existência de uma empresa estatal, construindo as redes de comunicação e provendo os serviços telefônicos, além de fomentar o desenvolvimento da pesquisa e da tecnologia. A velha indústria das telecomunicações é substituída por uma nova indústria e dois aspectos importantes do antigo modelo são modificados. As estruturas de manutenção das redes e de oferta de serviços desmembram-se das atividades de pesquisa e de tecnologia, em consonância com a redefinição dos marcos regulatórios, o que, de um lado, significava a desregulamentação das atividades de telecomunicações, e, de outro, a alteração da regulação e da regulamentação existentes, em face de novas regras, baseadas no papel de agências reguladoras.

Este capítulo tem por objetivo acompanhar a evolução dessa marcha de desregulamentação e (re)regulamentação⁵⁴ das telecomunicações no mundo e no Brasil, com ênfase no processo de privatização brasileiro, que indica em que medida o país definiu sua inserção no mercado global das telecomunicações, cada vez mais internacionalizado, não só em termos de demanda, mas também de oferta. Ou seja, a redefinição dos marcos regulatórios para as telecomunicações no mundo representou o surgimento de novos atores, alguns deles, empresas nacionais, mas com explícita vocação internacional, como a Telefónica.

O capítulo está dividido em quatro partes. No primeiro item, discutimos a evolução das telecomunicações no mundo, situando o momento de ruptura com o velho modelo. No item seguinte, acompanhamos este processo no Brasil, com a criação e progressão do Sistema Telebrás. O desmembramento da Telebrás, com a privatização, é discutido no item três. E, por fim, no item quatro, analisamos o período pós-privatização, apresentando o novo quadro de atores no mercado das telecomunicações brasileiro, com ênfase em dois aspectos, a problemática da convergência audiovisual-telecomunicações-informática (item 4.4.1.) e do trabalho (item 4.4.2.), com a privatização da empresa estatal.

⁵⁴ Expressão que se refere à substituição de um modelo setorial por outro, com outras características, não necessariamente “menos regulado”, nem menos regulamentado.

4.1. Evolução das Telecomunicações no mundo: do monopólio público ou privado fortemente regulado à internacionalização das telecomunicações.

As estruturas de telecomunicações no mundo basearam-se, até a década de 70, na tecnologia analógica e se configuravam como monopólios naturais, públicos ou privados. Mas, já a partir do final da década de 60, iniciava-se o período de ebulição que culminou com a total reestruturação das telecomunicações no mundo. Este processo estabeleceria a digitalização das redes, elemento técnico fundamental para o desenvolvimento das TIC, e a quebra dos monopólios. Não coincidentemente, o referido período é o mesmo que caracterizou as drásticas transformações que resultaram no quadro de mundialização do capital (Santos & Silva, 2006).

A exploração das telecomunicações nos Estados Unidos até a década de 80 era monopolizada pela American Telephone and Telegraph (AT&T), uma empresa privada. Em 1968, foi protocolizada uma ação judicial exigindo a quebra do monopólio das telecomunicações nos Estados Unidos. O processo seguiu-se até o ano de 1984, quando o Juiz federal Harold Green em decisão histórica quebrou o monopólio da AT&T, que na seqüência foi fragmentada em oito empresas regionais, as *baby bells*, e uma operadora nacional de longa distância, a própria AT&T (Dantas, 2002).

É importante lembrar que naquele ano o presidente americano era o liberal Ronald Reagan, o mesmo presidente que junto com a primeira ministra inglesa Margareth Thatcher iniciara o processo de desregulamentação econômica que soltara as amarras do capital (Santos & Silva, 2006).

Considerando que não só nos Estados Unidos, mas em todo o mundo a regra para as telecomunicações era o regime de monopólio público ou privado, a decisão do governo Reagan foi o elemento que possibilitou a corrida mundial rumo à desmonopolização, privatização e liberalização do setor. Já em 1984, mesmo ano da decisão judicial americana pela desmonopolização, durante o governo Thatcher, foram vendidas 50,2% das ações da British Telecom (BT), a primeira estatal britânica a ser privatizada, mesmo diante de grande resistência do partido trabalhista e dos sindicatos (Larangeira, 1998). Na seqüência, os demais países industrializados, cada um com sua particularidade, promoveram mudanças no setor, em decorrência da nova configuração internacional que tomava as telecomunicações.

A partir da fragmentação do monopólio americano e posterior maratona mundial rumo à abertura, ou à reestruturação do mercado de telecomunicações no interior dos países, o setor tomou uma nova orientação econômica, mais comercial e massificadora (Santos & Silva, 2006).

Dantas (2002) observa que o que tem ocorrido com as telecomunicações nos países que optaram pelo fim do monopólio estatal é a fragmentação do monopólio e não o estabelecimento de um regime concorrencial. Fragmentação que contempla os novos atores em um redefinido mercado das comunicações no mundo, e que aponta para a configuração de oligopólios caracterizados pela integração de atividades diferenciadas, e pelas fusões e aquisições.

A partir das definições adotadas para as telecomunicações desde então, é possível destacar duas tendências predominantes: a primeira adotada pelos países do capitalismo central caracterizada pela abertura de seus monopólios privados ou públicos à concorrência privada com fortes regulamentações de proteção de capitais nacionais, com investimentos significativos nos segmentos de pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias (P&D). A segunda, a tendência adotada por países periféricos do sistema capitalista, como grande parte da América Latina, a exemplo do México, Venezuela e Argentina que se comprometeram com o desmantelamento dos monopólios e abertura total do setor aos capitais privados, nacionais e estrangeiros. Havendo casos, como o do Brasil, de reversão das políticas de incentivos em P&D (Santos & Silva, 2006).

As mudanças nas comunicações, nas décadas de 70 e 80, coadunadas ao avanço do neoliberalismo, representaram uma tendência forte à imposição de regras comerciais aos serviços, notadamente os de telecomunicações. A influência e *lobby* dos EUA foram intensos, minando a importância da ITU (União Internacional das Telecomunicações) e das PTTS (autoridades nacionais em telecomunicações). Pressões de toda ordem, vindas das instituições financeiras internacionais (FMI e Banco Mundial) promovem, assim, a desregulamentação e privatização nos países do Terceiro Mundo (Hills, 1997; Mahoney, 1997).

Wohlers (1999) relaciona a reforma regulamentar americana e a privatização e liberalização inglesa, ocorridas ambas no início dos anos 80, ao processo de internacionalização das telecomunicações, inserido no processo de internacionalização dos serviços. Afirma o autor que a análise da internacionalização das grandes operadoras, iniciada na década de 80, exige uma

interpretação ampla, abrangendo as determinações tecnológicas, econômicas e político-institucionais. A atuação das grandes operadoras no mercado mundial das telecomunicações – como das comunicações em geral – relaciona-se diretamente à posição adotada por cada país no momento de redefinição do seu marco regulatório. No Quadro 4.1, temos em linhas gerais os elementos que caracterizam a inserção no novo ambiente, distinguida em dois tipos: a internacionalização passiva e a internacionalização ativa.

Quadro 4.1
Internacionalização das Telecomunicações

Autarquia/Sistema Fechado	Internacionalização passiva	Internacionalização ativa
(cada país, um operador; até o início da década de 80)	(privatização completa para operadores internacionais)	(formação de multinacionais para disputa de mercados externos)

Fonte: Wohlers, 1999: 141.

Na década de 90, assistimos mudanças importantes na legislação para as comunicações no Brasil. Com a LGT, inicia-se um momento claro de estabelecimento de uma política neoliberal, que definiu a venda do Sistema Telebrás. Diferentemente de muitos países, uma das maiores estruturas de telecomunicações no mundo não logrou em garantir a criação de um operador nacional, com estratégias de internacionalização. Para um mercado que cada vez mais apresentava uma demanda internacionalizada (Wohlers, 1999), representada principalmente pelas grandes corporações, o Brasil perdeu a oportunidade de estabelecer uma participação numa oferta que ganhava atores de peso, não só representados pelas tradicionais empresas americanas, mas as globais empresas européias, como a Telefónica, da Espanha.

No Brasil, durante o Governo Collor, o Plano Nacional de Desestatização (1990) abriu a economia do país para o fluxo de capitais internacionais, atentos às possibilidades de ganhos com a venda das estatais brasileiras, e com o potencial desenvolvimento de um mercado tão representativo. No Governo de Fernando Henrique Cardoso, foi reafirmado o projeto de privatização das telecomunicações, intensificando-se o processo, a partir da promulgação da Lei Mínima, em julho de 1996⁵⁵. Em 1997, é criada a Lei Geral das Telecomunicações (LGT), redefinindo a legislação do setor e efetivando a liberação para a privatização do Sistema Telebrás,

⁵⁵ A primeira etapa do processo de privatização da Telebrás teve lugar no Congresso Nacional, com a votação da Emenda Constitucional n. 8, que quebrou o monopólio estatal das telecomunicações, em agosto de 1995 (Pereira Filho, 2002).

a partir da venda, em separado, das concessionárias regionais, em leilão que acontece em 1998. No mesmo ano de 1997, foi criada a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), agência que será responsável pela condução do processo de privatização no setor, e que deveria deter um papel importante na dinâmica do mercado de telecomunicações.

O movimento de reposicionamento de empresas multinacionais na área das comunicações durante as últimas décadas, principalmente a partir da década de 90, relaciona-se diretamente aos processos de desregulamentação, liberalização e privatização dos setores de infra-estrutura. Com a internacionalização dos serviços de telecomunicações e a opção definida por cada país quando da mudança do marco regulatório de seus mercados, definiu-se um novo quadro de participação dos grandes operadores no mercado mundial.

No âmbito dos chamados países desenvolvidos, a Telefónica ampliou consideravelmente, a partir de fins da década de 90, sua participação na receita operacional do mercado das telecomunicações mundial e melhorou sua posição em termos de capitalização em bolsa. As Tabelas 4.1 e 4.2 apresentam os dados referentes a essas duas variáveis, respectivamente, para os países desenvolvidos e os chamados mercados emergentes.

Chama a atenção que, nos anos às vésperas da privatização, a Telebrás não apenas liderava o *ranking* nos chamados países emergentes, tanto em termos de receita operacional, como de capitalização em bolsa, situando-se bem acima dos resultados apresentados pela operadora que ocupava o segundo lugar no ranking, a Telmex, do México, como apresentava-se também, se somarmos os dados das tabelas 4.1 e 4.2, em posição superior, no que se refere à segunda variável, à de empresas como MCI (15ª posição), da Telefónica (16ª), ou da Telecom Italia (21ª), posicionando em 10º lugar no *ranking* global de 1995, acima também da Telmex (19ª) e da Telekom Malaysia (17ª), esta última praticamente empatada com a Telefónica.

O Sistema Telebrás demonstrava, assim, a despeito dos cortes de investimento para o setor, ser bastante produtivo e rentável, com números superiores aos daquelas empresas que se tornariam hegemônicas no mercado brasileiro, após a privatização. O Quadro 5.1 apresenta o mesmo *ranking* em 1999 e 2004, mostrando a subida meteórica da Telefónica, da 15ª para a 5ª posição, acompanhando o avanço de sua atuação no mercado mundial, principalmente latino-americano.

Tabela 4.1
Ranking of Telecoms Operators (Developed Countries):
by Operating Revenue and Market Capitalisation - 1995

	Operating revenue (US\$m)		Market capitalisation (US\$m)	
1	AT&T	79,609	NTT	112,896
2	NTT	73,500	AT&T	83,790
3	Deutsche Telekom	48,049	GTE	39,344
4	France Telecom	31,233	BT	36,913
5	STET	26,470	BellSouth	36,654
6	BT	22,572	Singapore Telecom	35,703
7	Telecom Italia	20,566	SBC Communications	28,930
8	GTE	19,957	Ameritech	28,721
9	BCE	18,106	Bell Atlantic	24,983
10	BellSouth	17,886	US West	22,443
11	MCI	15,265	Hutchinson Whampoa	22,025
12	Telefónica de Espana	15,144	Hongkong Telecom	18,946
13	Bell Atlantic	13,430	Nynex	18,393
14	Ameritech	13,428	MCI	18,316
15	Nynex	13,407	Telefónica de Espana	17,482
16	Sprint	12,765	DDI	16,911
17	SBC Communications	12,670	KPN	16,396
18	KPN	11,918	Telecom Itália	15,423
19	US West	11,746	STET	15,419
20	Telstra	10,746	Cable & Wireless	14,867

Fonte: Khairul Annuar Aziz and Shafik AzleeMashar,

http://www.doc.ic.ac.uk/~nd/surprise_97/journal/vol4/kaa2/, acessado em 12/12/2006.

Tabela 4.2**Ranking of Telecoms Operators (Emerging Markets): by Operating Revenue and Market Capitalisation - 1995**

	Operating revenue (US\$m)		Market capitalisation (US\$m)	
1	Telebras (Telecomunicacoes Brasileiras)	8,856	Telebras(Telecomunicacoes Brasileiras)	23,284
2	Telemex(Telefonos de Mexico)	5,542	Telekom Malaysia	17,292
3	Telefónica de Argentina	2,732	Telmex(Telefonos de Mexico)	15,938
4	Bezeq	2,284	PT Telekomunikasi Indonesia	13,106
5	PT Telekomunikasi Indonesia	2,172	Telefónica de Argentina	5,612
6	Telekom Malaysia	2,101	Telefónica del Peru	5,489
7	Rostelecom	2,047	Pakistan Telecom Corporation Limited(PTCL)	5,165
8	Telecom Argentina	1,992	Compania de Telecomunicaciones de Chile	4,800
9	Korea Mobile Telecom	1,708	SPT Telecom	4,147
10	Compania de Telecomunicaciones de Chile(CTC)	1,031	Telecom Ásia	4,058
11	Telefónica del Peru	1,020	Korea Mobile Telecom	3,981
12	SPT Telecom	1,001	Telecom Argentina	3,790
13	Matav(Hungarian Telecommunication Co)	967	Philippine Long Distance Telephone Company(PLDT)	3,266

14	Philipine Long Distance Telephone Company(PLDT)	964	Indosat	3,239
15	Pakistan Telecom Corporation Limited(PTCL)	931	Advanced Info Service	3,046
16	United Communications(UCOM)	559	Total Access	2,859
17	DACOM	478	United Communications(UCOM)	2,320
18	Indosat	445	DACOM	2,156
19	Technology Resources Industries(TRI)	439	Rostelecom	2,135
20	Advanced Info Service	395	Technology Resources Industries(TRI)	1,989

Fonte: Khairul Annuar Aziz and Shafik Azlee Mashar, http://www.doc.ic.ac.uk/~nd/surprise_97/journal/vol4/kaa2/, acessado em 12/12/2006.

4.2. Evolução das telecomunicações no Brasil: a formação do Sistema Telebrás.

As telecomunicações no Brasil passaram por diversas mudanças tanto estruturais como institucionais ao longo do século XX, especialmente a partir do pós-guerra, época em que as mudanças eram visíveis não somente no país, mas também em todo o mundo e, fundamentalmente, na Europa. A partir da década de 80, devido à nova fase do capitalismo, a quebra do monopólio público estatal das telecomunicações era uma realidade para vários países, sendo, para nós, ainda um fato novo e pouco discutido.

No Brasil, uma das mudanças mais notáveis foi a criação do Sistema Telebrás, que passou a ser responsável por todo o sistema nacional de telecomunicações. A Telebrás, criada pela Lei 5.792 de 11 de junho de 1972, subordinada ao Ministério das Comunicações, proporcionou a constituição de uma infra-estrutura de comunicações essencial para o desenvolvimento de toda a economia nacional. A Telebrás foi criada, a partir das reivindicações relativas às regras de controle público e estabelecidas pelo Código Brasileiro de Telecomunicações, de 1962.

Com o intuito de definir uma ampla política industrial para as telecomunicações, foram tomadas várias medidas durante a segunda metade da década de 60 e meados da de 70, como a criação da Embratel (Empresa Brasileira de Telecomunicações), em 1965, que era filiada à Telebrás, com o propósito de cuidar dos serviços de longa distância, do Ministério das Comunicações (Minicom), em 1967, e do Centro de Pesquisas e Desenvolvimento (CPqD), em 1976, cujo principal objetivo era estimular o desenvolvimento de tecnologia nacional, a partir da criação de fundos de investimentos para o setor, como o Fundo Nacional de Telecomunicações (FNT). De meados da década de 70 até o início de 1980, devido à atuação do CPqD, o Sistema de Telecomunicações Brasileiro (STB) presenciou um grande desenvolvimento tecnológico como jamais visto antes.

Até 1965, ano de criação da Embratel, as telecomunicações no Brasil eram privadas e contavam com a presença de cerca de novecentas companhias telefônicas, que funcionavam em regime privado, espalhadas por todo o país e uma média de 1 (um) telefone para cada cem habitantes (Dantas, 2002), uma constelação de empresas que funcionava precariamente, mesmo para interurbanos entre cidades tão próximas e importantes como Rio de Janeiro e São Paulo. Só

a título de exemplo, em 1962 para se fazer uma ligação entre essas duas cidades era preciso aguardar, às vezes horas, pela intermediação de uma telefonista. Logo, “era um dos setores públicos mais ineficientes da economia nacional” (Leal, 1999: 73).

A Embratel, desde sua criação, treinava seus próprios engenheiros e técnicos e iniciou pelo Sul um projeto de ligação das principais cidades via discagem direta à distância (DDD).

[...] em apenas três anos, entre 1969 e 1972 (a Embratel), poria Porto Alegre em comunicação com Manaus, permitiria a discagem direta à distância (DDD) entre todas as capitais e principais cidades brasileiras; viabilizaria a formação das grandes redes nacionais de televisão, Rede Globo à frente (Dantas, 2002: 104).

A tarefa principal do sistema Telebrás era melhorar a qualidade e expandir os serviços telefônicos a um maior número de cidadãos. Para cumprir tal tarefa, a Telebrás lançou mão de um sistema de autofinanciamento pelo usuário, os chamados planos de expansão. Desta forma, o futuro cliente adquiria um lote de ações da estatal e tinha como contrapartida o compromisso de que a empresa investiria em novas linhas telefônicas e na instalação do seu próprio telefone num prazo máximo de dois anos (Dantas, 2002).

O plano deu certo, houve um vertiginoso crescimento da teledensidade (índice de linhas telefônicas por 100 habitantes) e o número de instalações atingiu taxas de crescimento de até 32% ao ano, pico atingido em 1976. A partir daí por determinação do próprio governo Geisel a taxa foi reduzindo, chegando a 5,3% em 1981. O argumento do Ministério das Comunicações para justificar o fato foi de que “nenhuma organização pode crescer a taxas muito elevadas por prazos muito longos ou por muitos anos sucessivos” (Dantas, 2002: 105). Entendendo tratar-se de um argumento frágil, Dantas (2002) propõe duas hipóteses para explicar o ocorrido. Uma de cunho econômico, e baseada na idéia de que a expansão vertiginosa do sistema até meados da década de 70, deveu-se ao atendimento de uma demanda reprimida por linhas telefônicas, por parte das classes média e alta, camada esta que possuía renda suficiente para o custeio de linhas por meio do sistema de autofinanciamento gerido pelo FNT. Por consequência, a queda e manutenção de baixas taxas de crescimento do sistema refletem um crescimento vegetativo da demanda (Dantas, 2002). Em tal hipótese não haveria preocupação por parte do governo com a universalização dos serviços de telefonia, e sim, com a satisfação da demanda capaz de arcar com os custos do sistema (Santos & Silva, 2006).

Uma outra hipótese de cunho político é lançada pelo autor, que, aliás, de acordo com ele próprio, não exclui a primeira, o fenômeno da queda da expansão do sistema, a partir do final dos anos 70, pode estar relacionada à importância da telefonia para o intercâmbio de informações entre os indivíduos. A hipótese é baseada na teoria da pesquisadora britânica Jill Hills, que mostrou que em países onde eram negados direitos civis e políticos, o acesso aos serviços de telefonia era comumente limitado às classes mais altas, em contrapartida era incentivado o crescimento da taxa de usuários de televisores nas classes mais baixas. A conclusão do autor é de que a televisão propiciava aos governos fazer a divulgação de suas ideologias enquanto que o telefone poderia ser um meio de intercâmbio de informações entre os indivíduos. Aplicando a teoria aos dados brasileiros, foi identificado que em 1980 somente 12% dos domicílios com linhas telefônicas e 55% com aparelho receptor de televisão (Dantas, 2002).

Assim mesmo a expansão da telefonia no Brasil durante a década de 70 foi tão expressiva que ainda com a queda nos anos seguintes, o Brasil manteve-se até meados dos anos 90 no 9º lugar no *ranking* mundial de faturamentos na área de telecomunicações (Leal, 1999).

Nos anos finais dos governos militares e durante todo o governo Sarney, o crescimento da teledensidade manteve-se estável, mas continuou-se investindo no desenvolvimento de tecnologias nacionais para o setor, por meio do CPqD, centro de pesquisa criado exatamente com este objetivo⁵⁶.

Segundo Pochmann & Porto (2000), no início da década de 70, o sistema Telebrás buscou estabelecer uma política industrial-tecnológica visando a elevar os índices de nacionalização de produtos do setor, bem como apoiar o desenvolvimento de indústrias de equipamentos sobre controle local e desenvolver tecnologia localmente.

Já havia, na época, uma clara percepção da transição tecnológica que iria ocorrer no setor com a digitalização das centrais e o uso de transmissão óptica. Sendo assim, o CPqD mostrava-se essencial no desenvolvimento dessas tecnologias. O objetivo da Telebrás era desenvolver no país uma central digital CPA temporal, licenciar tecnologia para a produção local

⁵⁶ Conforme Dantas (Op. cit.), o CPqD teve êxito durante seus quase vinte anos de existência. Desenvolveu 76 produtos novos, dentre eles o sistema de telefonia pública por cartão indutivo, mundialmente inédito; pediu 246 registros de patentes no Brasil e 22 em outros países e conseguiu imprimir em seus produtos qualidade e preço compatíveis com os produtos estrangeiros.

de centrais CPA espaciais e apoiar a constituição e consolidação de empresas sob controle nacional para produzirem bens para o setor.

Na perspectiva da convergência, em 1993, inicia-se o primeiro grande projeto nacional de redes de banda larga, com a Embratel, quando ligou São Paulo ao Rio de Janeiro com 440 quilômetros de cabos de fibras ópticas. A rede, instalada ao longo da via Dutra, era destinada, primordialmente, ao tráfego telefônico, permitindo 130 mil ligações simultâneas (Ramos, 1999).

Desde o início dos anos 80, o STB começou a ser visto como um setor atrativo, despertando a atenção das multinacionais de serviços de teleequipamentos dos países centrais, que buscavam a expansão do seu capital industrial e financeiro. Neste momento, os movimentos pela quebra do monopólio estatal das telecomunicações começam a se manifestar. No entanto, não se tem ainda um posicionamento definido por parte do governo voltado a este objetivo.

4.3. O processo de privatização no Brasil: internacionalização passiva e novos atores.

No final dos anos 80 e início dos 90, os movimentos pela privatização se intensificam cada vez mais, e seu principal argumento relacionava-se à escassez de investimentos em telecomunicações e à incapacidade do Estado em supri-los. A tendência à desestatização inicia-se a partir do governo Collor, que deixou bem claro os seus interesses em privatizar o Sistema Telebrás.

Desde o início dos anos 80, os movimentos pela privatização vinham ganhando força, porém, nesta época, encontravam algumas barreiras para quebrar o monopólio público das telecomunicações no Brasil, como as representadas pela burguesia industrial brasileira e pelos movimentos políticos de esquerda, como é o caso do Sindicato dos Trabalhadores das Empresas de Telecomunicações, Sinttel. Estes movimentos possibilitaram um adiamento na discussão sobre a privatização das telecomunicações no Brasil. Além de contar com as barreiras internas, os movimentos pela privatização se defrontaram com o desinteresse dos agentes externos financiadores, como é o caso do Banco Mundial, que apresentava, nesta época, pouco interesse

na desestatização das telecomunicações brasileiras (Leal, 1997; Bolaño & Farias, 2000). Este será, inclusive, o principal motivo para o retardo da privatização no país.

Entretanto, no governo Sarney, as telecomunicações são acometidas por cortes em investimentos, e isto fará com que ocorra uma estagnação no seu crescimento. Este fato estimula os movimentos pela privatização a pressionarem o governo para que este possa abrir o mercado das telecomunicações, acompanhando uma tendência mundial, que apontava crescentemente para a quebra do monopólio, público ou privado, no mundo.

Com o governo Collor, as políticas privatizantes se tornaram mais reais, inclusive e principalmente nas telecomunicações. Apesar de Collor declarar que defenderia as estatais rentáveis, a exemplo da Telebrás, observaram-se, no seu governo, incentivos à privatização dos setores importantes da economia brasileira. Estes incentivos estavam prescritos no Plano Nacional de Desestatização, criado pela Lei 8.031, de 12 de abril de 1990. Contudo, depois que foi eleito, Collor se comprometeu a dar prioridade ao pagamento da dívida externa e a seguir o caminho proposto pelo FMI, que, com o intuito de acabar com a inflação, exigia a privatização dos setores estratégicos da economia brasileira. O governo Collor alegaria que o sistema Telebrás precisava de recursos para programas de descongestionamento das ligações nas concessionárias e, para que isso ocorresse, era necessário entregá-lo à iniciativa privada.

Com a ascensão do governo Collor, em 1991, dismantelou-se toda a política de incentivo à produção de novas tecnologias inclusive o CPqD⁵⁷, as empresas nacionais, juntamente com suas tecnologias foram absorvidas por empresas transnacionais (Dantas, 2002).

Com a saída de Fernando Collor de Mello da presidência, assume o poder Itamar Franco, que passou a estimular, pausadamente, o processo de privatização das telecomunicações brasileiras. Os incentivos puderam ser notados com a promulgação da Lei de Licitações número 8666/93, com a formação do Lobby de doze grandes empresas nacionais para promover a desestatização dos serviços de telecomunicações e com o decreto de regras de privatização da Telebrás.

⁵⁷ Em 1990 (governo Collor), o CPqD foi reorientado para tornar-se um mero centro de estudos e análises (Ib. Ibid.). Em 1998, ano da privatização das telecomunicações no Brasil, o centro “passou a ser uma empresa atuante como provedora de soluções tecnológicas no mercado” (<http://www.cpqd.br/onascimento.html>, acessado em 30/09/2005).

Viu-se, assim, a exemplo de outros setores econômicos, a reorientação de toda a política nacional para as telecomunicações.

O presidente Fernando Henrique Cardoso, seguindo o mesmo modelo neoliberal de Collor, reafirmou mais intensamente o projeto de privatização das telecomunicações brasileiras. Contudo, somente a partir da promulgação da Lei Mínima é que se inicia o processo legal de privatizações das telecomunicações.

Com a criação de um órgão regulador, as privatizações se tornaram iminentes. A Anatel estabeleceu regras de privatização do sistema Telebrás e também tomou, a partir de então, a função de inspecionar a atuação das empresas privadas, nacionais e estrangeiras, no Mercado Brasileiro de Telecomunicações. A criação desse órgão fiscalizador seria fundamental para acelerar o processo de privatização das telecomunicações no Brasil, e teria, a partir de então, as funções importantes de garantir a regulamentação no setor e assegurar a competitividade no mercado.

O fato é que se acompanhou o empenho do governo Fernando Henrique Cardoso em cumprir com o compromisso com a OMC, ou seja, a fragmentação e privatização do Sistema Telebrás (Santos & Silva, 2006). Para isto, foi necessário executar diversas alterações na Constituição Federal e preparar as regras sob as quais atuaria posteriormente a Anatel, órgão criado para regular o setor tendo como funções de destaque a promoção da concorrência no setor, o controle de preços de tarifas e serviços e a promoção da socialização do acesso aos meios de telecomunicações.

Em contrapartida, os trabalhadores da Telebrás, representados pela Fittel – Federação dos Trabalhadores Telefônicos -, propuseram em outubro de 1996, ao plenário da Câmara Federal, um outro projeto para o setor, o *Brasil Telecom*. Uma proposta de reestruturação do setor e de formação de uma grande operadora nacional pública que, seguindo algumas premissas básicas, pudesse não só concorrer com as grandes operadoras internacionais, mas também promover a universalização dos serviços de telecomunicações que julgam serem essenciais para o desenvolvimento nacional. Outro ponto da proposta dos trabalhadores consistia no fomento, por parte do governo, para a criação de um parque industrial nacional que pudesse gerar novos empregos (Castro, 2000).

No mesmo sentido, pensava Coutinho, contudo, ao afirmar que:

O Ministério das Comunicações e o Congresso Nacional deveriam considerar seriamente a racionalidade de também caminharmos para uma grande empresa integrada, sob controle nacional, capaz de 1) negociar parcerias globais; 2) viabilizar o desenvolvimento de uma forte base doméstica de produção de equipamentos e software; 3) acelerar os investimentos, com metas e compromisso publicamente fixados, para a desejada universalização dos serviços (Coutinho, apud Leal, 2000: 66).

No entanto, o que ocorreu foi a vitória da proposta governamental e com ela a promulgação da Lei Geral das Telecomunicações em 16/01/97, que criou a Anatel, que, por sua vez, incumbiu-se da elaboração de um plano de privatização e regulamentação do setor de telecomunicações que vigora desde 1998, mantendo-o sob regime de concorrência administrada até a abertura total, ao que a agência denominou concorrência ampla, em 2002 (Teletime, 2001).

Avaliando a atuação e o esforço da Anatel no sentido de promover uma transição lenta e segura ao regime de livre concorrência no setor, Castro (2000) adverte para o risco de tal empreitada, tendo em vista a dinâmica do setor.

Às vezes nem mesmo o governo parece se dar conta das implicações que trazem a internacionalização do setor, com seus múltiplos interesses transnacionais [...]. O modelo brasileiro (de estruturação do setor) extremamente fragmentado e contrário à tendência internacional de concentração tenderá a se reestruturar novamente. A partir de 2002, a sua tendência será de reconcentração, e agora sob a direção, provavelmente, das duas empresas que melhor souberam se colocar na privatização do sistema: a Telefônica da Espanha e a MCI (Embratel) norte americana (Castro, 2000: 42)⁵⁸.

Até o início da década de 90, o Brasil havia atingido níveis satisfatórios de crescimento para o setor, não só no atendimento às demandas por linhas telefônicas, mas também, e principalmente, havia dado um grande passo em pesquisa e desenvolvimento de tecnologias nacionais, capazes de iniciar uma séria concorrência com os produtos importados.

⁵⁸ A realidade tem mostrado que Castro tinha razão ao prever a reestruturação a partir de 2002, haja vista a liberação para a entrada da Telefônica e da Telemar nos segmentos de DDD e DDI. O que ele não podia prever era a crise que a Embratel sofreria a partir de 2001 quando teve um prejuízo de 554 milhões, situação que ficou agravada com o escândalo financeiro de sua controladora a MCI WordCom, divulgado internacionalmente em julho de 2002 (GloboNews/Economia 23/07/02 in: <http://globonews.globo.com/globonews/article/0,6993,A349096-10,00.html>), que pode até mesmo resultar na devolução da operadora ao Governo Brasileiro em 2003 (Jbonline in: jbonline.terra.com.Br/jb/papel/economia/2002/06/26/joreco20020626007.html). Em 2004, a Embratel é vendida para a mexicana Telmex, e esta junto com a Telefónica aparecem como as grandes participantes nos mercados brasileiro e mexicano (www.teletime.com.br).

Alguns autores explicam que a opção pela privatização ocorreu num momento de reestruturação do setor, em que os países periféricos do sistema capitalista de um modo geral experimentaram uma profunda crise fiscal, iniciada na década de 70 e agravada na década de 80, fator que inviabilizou os investimentos do Estado, motivando a entrega do setor à iniciativa privada (Santos & Silva, 2006). Com relação ao Brasil, “O crescimento da Inflação nos anos 80 leva os governos ao controle de preços de tarifas públicas, o que resulta em defasagem tarifária e em consequência, em queda de arrecadação e incapacidade de investimento, gerando atraso na modernização da infra-estrutura básica” (Larangeira, 2001: 07).

Leal (1999) acrescenta que o sistema Telebrás – que só foi privatizado no final da década de 90, mas que teve seu desmantelamento iniciado durante os governos Figueiredo e Sarney – também sofreu restrição orçamentária nesses governos e a extinção do Fundo Nacional de Telecomunicações (FNT), fatores que somados com a aprovação da nova lei de licitações no Governo Collor, constituíram-se golpes fundamentais para o desencadeamento da crise que culminou com a privatização do sistema.

O Brasil adotou o modelo americano de privatização regulada, mas da mesma forma que a maioria dos países periféricos, e por consequência diferente dos Estados Unidos, abriu-se totalmente ao capital estrangeiro conforme compromisso assumido junto a OMC, por via do Acordo Mundial das Telecomunicações (AMC), em 1997.

Após a privatização do Sistema Telebrás, em julho de 98, as telecomunicações passaram por uma mudança de caráter estrutural, dado que elas deixaram de ser vistas como um setor de utilidade pública para se tornarem um setor atrativo, rentável e cobiçado pelo capital estrangeiro.

Retomemos, no início da crise dos anos 70, o mundo assistiu a um movimento denominado de forma genérica de Reestruturação Capitalista, no qual as telecomunicações aparecem como elemento catalisador a partir de meados dos anos 80. Este setor sofreu uma importante transformação, com processos de liberalização, desregulamentação, privatização, ou seja, reposicionamento do Estado e constituição de novas formas e novas instâncias de regulação, num ambiente de crescente internacionalização da concorrência. Nos países desenvolvidos, tais transformações foram impulsionadas pelos grandes grupos privados e pelo reforço das empresas do Estado, que passaram a agir, cada vez mais, segundo a lógica própria do capital privado (o que

inclui as estratégias de expansão internacional), isto é, os processos de privatização e liberalização acontecem de forma muito controlada e subordinada a uma política industrial e capacitação tecnológica. Na América Latina, a história é completamente diferente do ponto de vista político.

No Brasil, como em toda América Latina, a questão é totalmente outra. Diante da falência do Estado, as privatizações surgem como uma solução *in extremis* para responder à crise fiscal, sendo parte integrante dos programas de ajuste impostos pelo FMI. No caso particular das Telecomunicações, são várias as pressões pela liberalização (Bolaño, 2001: 30).

Bolaño (2001) aponta os quatro principais elementos que foram apresentados, em favor da quebra do monopólio das telecomunicações no Brasil. O desenvolvimento da telemática e a ampliação do número de sistemas de distribuição alternativos (satélites, sistemas de cabo de banda larga, fibras ópticas, microondas, etc) são os fatores de ordem tecnológica, que deslanchados abririam a possibilidade de introdução de novos tipos de agentes, garantindo uma grande heterogeneidade dos serviços oferecidos, sejam eles domésticos ou empresarial e a expansão da comunicação empresarial. O terceiro elemento – o desenvolvimento dos negócios, das operações transnacionais e multiplanta e, principalmente à internacionalização do setor financeiro, transformando-o num recurso da mais alta prioridade para as empresas, tanto no que se refere aos custos, quanto à eficiência e à competitividade da firma - estava relacionado aquele último aspecto. O quarto elemento é de ordem estratégica: quando se aumenta o custo de pesquisa e desenvolvimento, o mercado precisa ser ampliado para a amortização dos investimentos necessários.

A existência de uma consistente infra-estrutura, no setor de telecomunicações, é a condição-chave para o impulsionamento das empresas nacionais e para a atração do capital externo. Coutinho, Cassiolato e Silva (1995) consideraram a decisão do Congresso Nacional brasileiro de flexibilizar o monopólio das telecomunicações, com o objetivo de alavancar a nossa competitividade sistêmica, numa perspectiva de longo prazo, a partir das seguintes constatações e diretrizes que, segundo os autores, deveriam ser consideradas para a política de telecomunicações, na segunda metade dos anos 90. A primeira era reconhecer que não existe um paradigma único e inequívoco de eficiência em telecomunicações. Em segundo lugar, a diversidade de experiências bem sucedidas e rápidas de mudanças tecnológicas. Em terceiro, o

processo de liberalização dos serviços para o setor privado que vem sendo implementado, de forma gradualista, particularmente na área básica da telefonia convencional.

Como já afirmamos, o processo de reestruturação das telecomunicações, no Brasil, começou a ser feito em agosto de 1995 com a aprovação da emenda constitucional que permitiu a exploração dos serviços por empresas privadas. Com a aprovação da Lei Mínima, que prevê a privatização de alguns serviços de telecomunicações, em julho de 1996, foi introduzida a competição no serviço móvel celular, possibilitando a concessão de licenças para as operadoras da Banda B e a competição em outros serviços (Farias, 1999).

Após a aprovação da LGT, o modelo constitucional foi totalmente redefinido, criando-se condições para a competição no setor telefônico. A Lei Geral - baseada nos princípios da competição e da universalização dos serviços telefônicos - trazia seus principais pontos centrados na participação do capital estrangeiro, no mercado nacional e na criação de um órgão autônomo e independente, com função de gerenciar contratos de concessão, bem como o de regulamentar e fiscalizar o setor de telecomunicações brasileiro. Este órgão, a Anatel, passa a ter por missão a de estabelecer as condições para a justa competição entre as empresas de telecomunicações, ou seja, estabelecer preços e tarifas para o usuário, e também manter o cumprimento das normas e metas de qualidade e oferta dos serviços (Farias, 1999).

Após a criação da Anatel, segue-se a privatização das telecomunicações, no entanto, para não incorrer nos mesmos erros que alguns países cometeram, foram adotadas algumas normas para o leilão da Telebrás. As normas foram as seguintes:

- Foi permitida a participação de empresas e consórcios com 100% de capital externo, não limitando, portanto, o capital estrangeiro;
- A empresa interessada escolheria entre participar isoladamente ou em consórcios. Deveria, no entanto, respeitar o limite estabelecido para a compra: o limite determinava que uma empresa, com participação igual ou superior a 20% na composição de um consórcio, não poderia ter mais de uma companhia de cada grupo;
- As empresas foram divididas em três grupos: companhias de telefonia fixa local e regional –grupo A, companhias de telefonia celular de maior valor de mercado –grupo B, e as companhias de telefonia celular de menor valor de mercado –grupo C;
- A Telebrás foi subdividida em doze companhias: três holdings das concessionárias regionais de telefonia fixa, uma holding da operadora de longa

distância (Embratel), oito holdings das concessionárias de telefonia móvel banda A;

- Foi estabelecido um limite geográfico de exploração de atuação das empresas de telefonia fixa e de longa distância – 31/12/2003. Caso todas as obrigações de universalização e expansão determinadas pela Anatel sejam cumpridas até 31/12/2001, as empresas ficarão liberadas desse limite e poderão competir no mercado umas das outras (Farias, 1999:07).

No que se refere ao leilão da Telebrás, este ocorreu com sucesso nos itens relativos à organização e à rapidez nas negociações. O governo arrecadou com o leilão a quantia de R\$ 22 bilhões, superando, assim, o preço mínimo estipulado em R\$ 13 bilhões. Atribui-se essa superação do preço mínimo ao grande número de participantes do leilão e ao fato de que havia, no país, uma grande expectativa de crescimento deste mercado. Por terem adquirido as companhias mais valorizadas, a Telefónica da Espanha e a Telecom Itália foram consideradas as grandes vencedoras⁵⁹ (Quadro 4.2). Para o leilão, as operadoras foram agrupadas em três holdings de telefonia fixa e oito de telefonia celular, sendo que a Embratel foi vendida por inteiro (Bolaño & Farias, 2000).

Quadro 4.2
Privatização da Telefonia Fixa

Área	Preço mínimo	Preço final	Consórcio vencedor	Consórcios concorrentes
Tele Norte Leste	R\$ 3,4 bilhões	R\$ 3,433 bilhões	Telemar	Telecom Itália; Telefónica S.A.; BR Telecom
Tele Cen-Sul	R\$ 1,95 bilhão	R\$ 2,07 bilhões	Opportunity e Telecom Itália	Telefónica S.A.; Iberdrola e Bilbao Vizcaya; Bell South e Safra; BR Telecom e Telecom Itália
Telesp	R\$3,52 bilhões	R\$ 5,783 bilhões	Portugal Telecom e Telefónica S.A.	Telefónica S.A., Iberdrola e Bilbao Vizcaya; Bell South e Safra; BR Telecom e Telecom Itália e Globopar/Bradesco

Fonte: Bolaño & Farias, 2000:50.

O peso da privatização das telecomunicações brasileiras foi significativo não só pelo montante vendido em uma só vez no mundo, mas pela participação absoluta e relativa no âmbito das privatizações dos setores de infra-estrutura. As Tabelas 4.3 e 4.4 situam o quadro de leilões

⁵⁹ A Telefónica adquiriu a Telesp – em consórcio com a Portugal Telecom -, com preço total de R\$5,783 bilhões -, e a Telecom Itália adquiriu a TeleCentroSul, com preço total de R\$2,07 bilhões (Bolaño & Farias, 2000).

ocorridos no país, a partir das prerrogativas estabelecidas pelos programas de desestatização, levados com maior ênfase pelo Governo FHC.

Tabela 4.3
Valores arrecadados com a privatização
(US\$ milhões)

Setores	Receita de Venda	%
Infra-Estrutura/Serviços	63.281	80
Indústria	10.852	14
Participações Minoritárias	4.481	6
Total	78.614	100

Fonte: BNDES, 2002.

A Tabela 4 registra como as privatizações alcançaram preferencialmente os setores de Infra-estrutura, que historicamente estiveram nas mãos do Estado.

Tabela 4.4
Resultado setorial de privatização e a dívida
transferida ao setor privado no período 1995-2002
(US\$ milhões)

Setores	Receita de Venda	Dívida Transferida	Resultado Total
Indústria	10.852	4.265	15.117
* Petroquímica	816	706	1.522
* Petróleo	4.840	-	4.840
* Mineração	5.196	3.559	8.755
Infra-estrutura/Serviços	63.281	10.545	73.826
* Financeiro	6.329	-	6.329
* Elétrico	22.238	7.510	29.748
* Transporte	2.321	-	2.321
* Portuário	421	-	421
* Gás/Saneamento	2.111	88	2.199
* Telecomunicações	29.811	2.947	32.758
* Informática	50	-	50
Participações Minoritárias	4.481	-	4.481
* Decreto 1.068	753	-	753
* Estaduais	3.728	-	3.728
Total	78.614	14.810	93.424

Fonte: BNDES, 2002.

Entre os setores de infra-estrutura, de longe as telecomunicações tiveram um resultado mais impactante nos leilões de privatização, pelo montante vendido, o maior entre todos os setores envolvidos (Tabela 4.3). Ao mesmo tempo, um fato a se destacar relaciona-se à participação de capital estrangeiro, que aumentou significativamente no período 1995-2002, representando 53% do total arrecadado com a desestatização (BNDES, 2002).

Enfim, enquanto países como Estados Unidos, França e Alemanha (países do centro do sistema do capital) investiam no fortalecimento de seus sistemas nacionais de telecomunicações, desburocratizando e dinamizando o setor, tendo em vista a abertura de outros mercados (Pessini & Maciel, 1995), o Brasil, por sua vez, reduzia os investimentos no setor e privatizava seu centro de pesquisas, o CPqD, com ele toda produção científica gerada por seus pesquisadores, terminando por entregar a exploração do setor à iniciativa privada, majoritariamente internacional, inserindo-se no mercado mundial como consumidor de produtos e serviços de outros países.

Tabela 4.5
Ingressos de IDE de Participação no capital (US\$ milhões)

	Telecomunicações e Correios	Total Brasil	%
1996	611	9,644	6,34
1997	831	17,879	4,65
1998	2,565	26,346	9,74
1999	8,12	31,235	26
2000	10,914	33,235	32,74
2001	4,13	21,042	19,63
2002	4,19	18,778	22,31
2003	2,81	12,902	21,78
2004	2,97	20,265	14,66
2005	3,958	21,638	18,29

Fonte: Teletime, Ano 9, n. 92, set (2006:50).

Apesar de o peso do capital estrangeiro ter sido significativo, essencialmente no período da privatização, o IDE começou a apresentar uma tendência de queda.

A Tabela 4.5, além de indicar uma tendência de queda do IDE, tanto para o total de ingressos no Brasil quanto para as Telecomunicações e Correios⁶⁰, a partir de 2000, mostra-nos,

⁶⁰ Os dados avaliados pelo Banco Central de IDE referem-se às atividades de Telecomunicações e Correios, porém a maior parte das operações está concentrada na área de telecomunicações. Sendo assim, os dados apresentados na

se avaliarmos os dados para o período todo em questão (1996 a 2005), que corresponde à época imediatamente anterior à privatização até o ano mais recente para onde há dados disponíveis, observaremos que houve um crescimento dos ingressos de IDE no Brasil (de US\$ 9,644 milhões, em 1996, para US\$ 21,638 milhões, em 2005) como um todo e nas Telecomunicações e Correios (US\$ 611 milhões, em 1996, para US\$ 3,958 milhões, em 2005).

O grande salto observado em 1998, quando Telecomunicações e Correios receberam US\$ 2,565 milhões, corresponde aos ingressos de divisa relativos à privatização do Sistema Telebrás. Nos anos subsequentes, há os investimentos relativos às necessidades de responder às metas impostas pela Anatel. Porém, nos últimos anos, onde se apresenta uma tendência mais acentuada de queda dos ingressos de IDE, é importante observar que “o ingresso de capital estrangeiro no Brasil esteve mais associado a operações no mercado financeiro ou de reestruturação societária” (Teletime, ano 9, n. 92, set. 2006: 52).

Podemos concluir que a nova orientação que tomaram as telecomunicações a partir da década de 80 levou os países a definirem uma posição frente às transformações do setor. Observou-se aí, que os países do capitalismo central sob uma ou outra orientação trataram de defender suas empresas e seus mercados. O mesmo não ocorreu com os países periféricos do sistema, caso do Brasil, que depois de investir durante mais de vinte anos no setor, às custas de pesados empréstimos internacionais e que, após estruturar e viabilizar de fato redes importantes de comunicação, entregou novamente o setor ao capital privado, e a maior fatia ao capital estrangeiro (Santos & Silva, 2006). Isto impõe a necessidade do acompanhamento da estratégia das multinacionais que entram no país, sob a perspectiva que passa a predominar no mercado das telecomunicações da lógica mercantil, em detrimento ao caráter de utilidade pública que até então, sob o regime de monopólio estatal, vigorava no Brasil.

4.4. O período pós-privatização no Brasil.

Neste item, avaliamos o panorama desenhado após a privatização do Sistema Telebrás, a partir da abordagem, mais detida, de dois aspectos articulados no nosso estudo. O

Tabela 4.5 podem dar sem perdas uma idéia do comportamento dos ingressos de IDE de participação de capital nas telecomunicações.

primeiro diz respeito à possibilidade de convergência no macro-setor das comunicações que redefine o quadro de possibilidades de inserção e atuação dos novos atores que entram no mercado com a venda das estatais, ao que corresponderão estratégias próprias por parte das empresas, concessionárias e autorizadas do serviço de telefonia, fixo e móvel. Outro aspecto refere-se ao impacto da reestruturação das telecomunicações no emprego.

O modelo institucional das telecomunicações envolve cinco dimensões nucleares: 1. a estrutura de mercado (que pode ser monopólica, oligopólica, ou concorrencial); 2. o mecanismo de financiamento interno do sistema – o subsídio cruzado (incidência forte, média, ou fraca); 3. a relação de propriedade (repartição pública/administração direta, empresa sob controle estatal, e empresa privada); 4. o mecanismo de regulamentação do mercado (planejamento central/regulamentação implícita, órgão específico de regulamentação – com maior ou menor independência, e auto-regulamentação do mercado); e 5. o tipo de internacionalização do operador dos serviços básicos de telecomunicações (autarquia/sistema fechado, internacionalização passiva, e internacionalização ativa ou defensiva) (Wohlers, 1999).

A opção brasileira foi a da privatização completa do sistema de telecomunicações estatal, com seu desmembramento. Na compra das empresas estaduais, reunidas em três grandes áreas, estava garantido às empresas que adquiriram os serviços de telefonia fixa local o monopólio nas suas áreas de atuação, sendo definida a criação de empresas-espelho⁶¹ (em 1999), que demonstraram não ter estruturas suficientes para a concorrência. Para a telefonia celular, diferentemente, estabeleceu-se a abertura do mercado a novas operadoras, com a liberalização dos serviços, anterior mesmo à privatização, com a promulgação da Lei Mínima, em 1996.

De monopólio estatal, a estrutura do mercado brasileiro de telecomunicações passou a caracterizar-se pela conformação de um oligopólio nacional, dado o pequeno número de operadores abrangendo os serviços públicos de telefonia fixa e telefonia móvel. Nos mercados locais de telefonia fixa, estabeleceram-se monopólios privados, em face do poderio das concessionárias sobre o espectro de pequenos concorrentes. O Quadro 4.3 mostra claramente o poder concentrado de algumas empresas nos mercados de telefonia fixa e celular.

Um elemento importante, durante a prevaência do monopólio, público ou privado, em todo o mundo, foi a existência do mecanismo de subsídio cruzado, que subsidiavam as

⁶¹ Empresas que teriam autorização para atuar nas áreas de concessão de outras operadoras.

ligações locais, com a transferência da receita das ligações de longa distância, muito mais caras. Com a quebra do monopólio, outros mecanismos de financiamento interno, na definição das tarifas, passam a ser utilizados.

No caso do Brasil, como já destacamos, houve a passagem direta do monopólio público ao privado, com a predominância das empresas estrangeiras. Isto reflete, claramente, a opção tomada pelo país no processo de internacionalização das telecomunicações, fortemente marcada por uma inserção passiva, abrindo seu mercado às multinacionais, que se constituem em instrumentos de políticas nacionais voltadas ao seu mercado interno e ao mercado mundial. Um caso exemplar é a própria Telefônica.

Quadro 4.3
Telefonia fixa e celular, após 5 anos de privatização

Telefonia Fixa (acessos instalados)		Telefonia celular		
		Principais controladoras	Marca/Operações regionais	Base de assinantes
* Região 1				
Telemar	17,5 milhões	* Telemar	Oi	1,7 milhão
Vésper	4,7 milhões	* Opportunity	Telemig Celular, Amazônia Celular e Brasil Telecom Celular	2,9 milhões
CTBC Telecom	854 mil			
* Região 2		* TIM Internacional	TIM Nordeste, TIM Sul, TIM Maxitel e TIM Brasil	5,7 milhões
Brasil Telecom	10,6 milhões			
Sercomtel	161 mil	* Portugal Telecom e Telefônica	Vivo-Celular CRT, Telefônica Celular, Telesp Celular, TCO, NBT e Global Telecom	17 milhões
GVT	990 mil			
* Região 3		* América Móvil	Telecom Américas-BSE, Telet, Amirecel, ATL e Tess	6,3 milhões
Telefônica	14,3 milhões			
Vésper SP	1,32 milhão	* Verbier e Bell South	BCP (São Paulo)	1,66 milhão
* Região 4		* Algar	CTBC Celular (Triângulo mineiro)	300 mil
Embratel	-	* Prefeitura de Londrina	Sercomtel (Paraná)	-
Intelig	-	* Qualcomm	Vésper (Nordeste e Sudeste)	-

Fonte: Composição a partir dos dados do Relatório "5 Anos de Privatização das Teles". Gazeta Mercantil, 29/07/2003.

4.4.1. A problemática da convergência no macro-setor das comunicações no Brasil.

A partir da privatização, dois momentos devem ser destacados: o primeiro, relativo ao estágio inicial de liberalização do setor, com a venda das empresas afiliadas do sistema à iniciativa privada; e um segundo momento, em que são contempladas mudanças regulatórias, muitas delas previstas na privatização, que possibilitam a migração das empresas a outros espaços do mercado de comunicações brasileiro, ou seja, da propriedade cruzada dos meios, entre eles o da telefonia celular e de Internet, como também aqueles relacionados à concorrência no âmbito da telefonia à distância.

A orientação básica de políticas para as comunicações brasileiras está desenvolvida no chamado Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, documento resultante dos trabalhos do grupo estabelecido em maio de 1999, pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, para pensar o programa brasileiro de Sociedade da Informação. Nele são resguardados como elementos prioritários o acesso e a universalização à população dos serviços e meios eletrônicos e de comunicação, como também da diversidade cultural, o que toca diretamente aos conteúdos produzidos. Quanto a este aspecto, Bolaño (2003) avalia:

[...] Aí [no documento do Grupo Temático Regionalização e Integração (GT-Reg)] estão as linhas gerais de uma proposta de política centrada na questão dos conteúdos e da diversidade cultural, evidenciando que as convergências tecnológica e econômica, para serem enfrentadas nos termos propostos nos trechos citados do Livro Verde, devem ser atacadas também pela via de uma estratégia de “convergência legislativa”, ou melhor, pela construção de um novo modelo de regulação das comunicações no sentido amplo [...]. O Livro Verde e o debate que ele propõe apontam, de fato, para essa possibilidade, mas o capítulo sobre “conteúdos e identidade cultural” fica muito aquém disso (Bolaño, 2003: 58).

O alcance dessa discussão deverá contemplar notoriamente a posição líder da Rede Globo no mercado da TV aberta no Brasil, já que a liberalização foi direcionada às telecomunicações e à TV segmentada, não abarcando a radiodifusão tradicional. Quanto à informática, deve-se salientar que é a Política Nacional de Informática⁶² que articula os setores de comunicação a uma Política Industrial, no bojo da construção de um modelo regulamentar, já que

⁶² As mudanças no setor de informática no país remetem-se ao início da década de 90, iniciadas no Governo Collor, com a Lei de Informática de 1991. Para maiores detalhes, vide Porto & Pochmann (2000) e Bolaño (2003).

para os setores do audiovisual e das telecomunicações existia um modelo estabelecido desde 1962, com o Código Brasileiro de Telecomunicações (CBT), que não obstante passa por profundas mudanças na década de 90.

O início da primeira década do século XXI trouxe novas ondas de desregulamentação e (re)regulamentação, e que no Brasil atingiria o mercado do audiovisual, na esteira de um crescente processo de convergência tecnológica, e em menos grau econômica, dos mercados de comunicação, incluindo aí também o da informática. A alteração do artigo 222, da Constituição Federal, que trata da participação de capital estrangeiro nas empresas de audiovisual do país, foi resultado de iniciativa governamental que contou com o apoio da bancada oposicionista do PT e da principal empresa de audiovisual do Brasil, a Globo, que neste momento apresentou postura totalmente distinta a que vinha apresentando até então (Bolaño, 2005).

Abre-se assim a discussão para a entrada de empresas de telecomunicações de capital estrangeiro no mercado do audiovisual, como a Telefônica, presente neste segmento nos principais mercados de sua atuação na AL (Chile, Peru, Argentina) e na Espanha. Contudo, a Globo, mesmo consoante aos desígnios do novo artigo 222, passa a propugnar o direito de predominância sobre o conteúdo, apontada para uma divisão do trabalho nas comunicações: as estruturas já privatizadas nas mãos das multis, mas o conteúdo permaneceria com as empresas nacionais, usando para tanto a defesa do patrimônio linguístico e cultural do país. Eis que chegamos a um momento crucial do jogo econômico, em meio às sempre constantes mudanças tecnológicas, à discussão sobre a introdução da TV digital no Brasil e às influências da crise que atinge o setor desde 2002.

Quanto à aquisição de redes nacionais de televisão (radiodifusão tradicional) por empresas estrangeiras, quando da divulgação da possibilidade de compra do Sistema Brasileiro de Televisão (SBT), por parte da Televisa, em 2003, foi gerado um pronunciamento oficial do Ministro das Comunicações, à época, Miro Teixeira (disponível na página do Ministério (<http://www.mc.gov.br/rtv/capital/default.htm>, acessada em 29/04/2005)).

A propósito das notícias, ainda não plenamente confirmadas, relativas à existência de uma opção de compra de trinta por cento das ações do Sistema Brasileiro de Televisão – SBT - pelo grupo norte-americano Televisa, informo que a transação está nos limites da participação estrangeira no capital de empresas jornalísticas e de radiodifusão de sons e imagens, estabelecidos pelo artigo 222 da Constituição do Brasil. O texto constitucional obriga que pelo

menos setenta por cento do capital total e do capital votante dessas empresas deverá pertencer, direta ou indiretamente, a brasileiros natos ou naturalizados há mais de dez anos, "que exercerão obrigatoriamente a gestão das atividades e estabelecerão o conteúdo da programação",⁶³.

Com a compra da Embratel pela mexicana Telmex, esta com a Telefônica passam a disputar o mercado na AL, sendo as líderes nos seus principais mercados. Os dois grupos disputam palmo a palmo a liderança na América Latina e agora arrastam a agressividade da luta pelos negócios para o mercado brasileiro. Este é um fato importante a ser considerado em termos dos negócios relacionados à telefonia no Brasil.

Quanto aos serviços de Internet, as operadoras de telecomunicações quanto as empresas de TV a cabo participam de um mercado franco, em que a estratégia das empresas tem sido a da vinculação dos serviços de banda larga⁶⁴ à principal atividade de oferta, agregando valor. Ou seja, as operadoras de telecomunicações ao disponibilizarem a linha telefônica, alinham a oferta da Internet de banda larga. O mesmo acontecendo com as empresas de TV a cabo, agregando o serviço de Internet à oferta de TV por assinatura.

Uma outra possibilidade de convergência, que é dada pelo VoIP (espectro de serviços de voz, áudio e vídeo, via Internet), ainda está em processo de discussão interna nas empresas e com poucas iniciativas efetivas no mercado, quando se consideram as grandes operadoras⁶⁵.

⁶³ A emenda constitucional no. 36, de 28 de maio de 2002, que dá redação atualizada do artigo 222 diz: "Art. 222. A propriedade de empresa jornalística e de radiodifusão sonora e de sons e imagens é privativa de brasileiros natos ou naturalizados há mais de dez anos, ou de pessoas jurídicas constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sede no País. § 1º Em qualquer caso, pelo menos setenta por cento do capital total e do capital votante das empresas jornalísticas e de radiodifusão sonora e de sons e imagens deverá pertencer, direta ou indiretamente, a brasileiros natos ou naturalizados há mais de dez anos, que exercerão obrigatoriamente a gestão das atividades e estabelecerão o conteúdo da programação. § 2º A responsabilidade editorial e as atividades de seleção e direção da programação veiculada são privativas de brasileiros natos ou naturalizados há mais de dez anos, em qualquer meio de comunicação social. § 3º Os meios de comunicação social eletrônica, independentemente da tecnologia utilizada para a prestação do serviço, deverão observar os princípios enunciados no art. 221, na forma de lei específica, que também garantirá a prioridade de profissionais brasileiros na execução de produções nacionais. § 4º Lei disciplinará a participação de capital estrangeiro nas empresas de que trata o § 1º. § 5º As alterações de controle societário das empresas de que trata o § 1º serão comunicadas ao Congresso Nacional."(<http://www.mc.gov.br/rtv/Capital/default.htm>, acessado em 29/04/2005).

⁶⁴ As operadoras de telecomunicações disponibilizam serviços de Internet discada, também.

⁶⁵ A Telemar já oferece para o usuário domésticos serviços Voip. Trataremos deste ponto, em contraponto à atuação da Telefônica, no capítulo 6.

A legislação referente à propriedade dos serviços de TV por assinatura (TV a cabo⁶⁶, MDDS, DTH e TVA), em vigor, limita às empresas de TV a cabo⁶⁷ – que se utilizam de meios físicos, infra-estrutura de cabos de fibra óptica – a exploração deste serviço. Às operadoras de telecomunicações fica aberta a possibilidade (em vias de exploração no mercado brasileiro) do espectro de TV por satélite (DTH⁶⁸) e ainda da TV a cabo, a depender das interpretações que o Ministério das Comunicações fizerem da Lei que rege estes serviços, ao tempo de solicitação apresentada por parte de alguma empresa interessada.

Da parte das empresas de TV a cabo, a NET Serviços (do Grupo Globo) ampliou sua oferta de voz, dados e vídeos, já definiu uma estratégia de atuação, com a disponibilização de serviços de telefonia fixa, via cabo, em conjunto com a Embratel (propriedade majoritária da Telmex), concessionária dos serviços de longa distância.

As operadoras de telecomunicações, por sua vez, em face do quadro que se desenhou e se estabeleceu, mais recentemente, buscam definir sua entrada no mercado de TV por assinatura. A Telefônica optou em entrar no mercado de TV com um serviço de DTH (direct-to-home, via satélite), com planos de iniciar as primeiras transmissões até o final do segundo semestre de 2006. A Telemar, por sua vez, adquiriu a Way TV, uma operação de TV a cabo,

⁶⁶ A Lei no. 8977, de 6 de janeiro de 1995, define no seu Capítulo II, que se refere à competência dos serviços de TV a cabo que “[Art. 6º] Compete ao Poder Executivo a outorga, por concessão, do serviço de TV a Cabo, pelo prazo de quinze anos, podendo ser renovado por períodos sucessivos e iguais. Art. 7º A concessão para o serviço de TV a Cabo será dada exclusivamente à pessoa jurídica de direito privado que tenha como atividade principal a prestação deste serviço e que tenha: I - sede no Brasil; II - pelo menos cinquenta e um por cento do capital social, com direito a voto, pertencente a brasileiros natos ou naturalizados há mais de dez anos ou a sociedade sediada no País, cujo controle pertença a brasileiros natos ou naturalizados há mais de dez anos. Art. 8º Não podem habilitar-se à outorga do serviço de TV a Cabo pessoas jurídicas que se enquadrem em qualquer das seguintes situações: I - aquelas que, já sendo titulares de concessão do serviço de TV a Cabo, não tenham iniciado a operação do serviço no prazo estabelecido nesta Lei ou que se encontrem inadimplentes com a fiscalização do Poder Executivo, ou tenham tido cassadas suas concessões há menos de cinco anos; II - aquelas das quais faça parte algum sócio ou cotista que tenha pertencido aos quadros societários de empresas enquadradas nas condições previstas no inciso I deste artigo” (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8977.htm, acessado 30/04/2005).

⁶⁷ “TV a cabo é o serviço de telecomunicações que consiste na distribuição de sinais de vídeo e/ou áudio a assinantes, mediante transporte por meios físicos” (http://www.anatel.gov.br/tv_assinatura/tvacabo/tvacabo.asp?CodArea=27&CodTemplate=73, acessado em 21/11/2006).

⁶⁸ “O Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite é uma das modalidades de serviços especiais regulamentados pelo decreto n.º 2.196 de 08/04/97, que tem como objetivo a distribuição de sinais de televisão ou de áudio, bem como de ambos, através de satélites, a assinantes localizados na área de prestação de serviço” (http://www.anatel.gov.br/tv_assinatura/dth/dth.asp?CodArea=27&CodTemplate=77&CodMenuServico=18, acessado em 21/11/2006).

com 70.000 mil assinantes (TV paga e banda larga), e que atua em algumas cidades de Minas Gerais. A empresa, porém, ainda espera a resolução de pendência regulatória (Teletime, 2006).

Algumas dúvidas existem no mercado sobre a expansão territorial pelas operadoras, uma certeza é que todas elas terão um rival em comum: a Embratel (adquirida pela mexicana Telmex), que enfrentará cada uma em seu próprio território. E enquanto não temos todas as empresas competindo entre si, poderemos ver Embratel x todo mundo, porque sua licença é nacional (www.teletime.com.br, 2004). Isto cria uma situação curiosa. A Telmex, dona do mercado de telefonia fixa no México, onde está sendo atacada pela entrante Telefónica, passará por uma situação totalmente inversa no Brasil.

No caso do audiovisual, até 2005/2006, o mercado via a Telefônica em posição de retaguarda, o que não era de se esperar que persistisse, mesmo que isto fosse uma grande incógnita. O fato é que questões institucionais e econômicas já colocam empresas de telecomunicações e empresas de audiovisual como franca concorrentes. Porém, sabemos, que de concorrentes, a Telefônica e a Globo – líderes cada uma em seus respectivos mercados de atuação - poderão se tornar, se isto lhes convier, co-participantes de um mercado de comunicações de verdadeiras dimensões continentais⁶⁹.

Souza & Costa e Silva (2004) lembram dos entraves encontradas pela Portugal Telecom para sua entrada e possível expansão no audiovisual em seu próprio mercado. Além do mais, a própria venda pela Telefônica da Antena 3, adquirida no final dos anos 90, como limites relacionados às especificidades de cada atividade e o tipo de *know how* exigidos, como ainda incertezas quando ao desenvolvimento de algumas tecnologias convergentes, podem por em

⁶⁹ Vale aqui fazer referência ao episódio que colocou Telefônica e Globo frente a frente à época do leilão de privatização do Sistema Telebrás. Como relatam Bolaño & Farias (Op. cit., 48), “[...] No caso da Telefônica, sua aquisição da Telesp (considerada a jóia da coroa) gerou conflitos entre seus sócios. O resultado foi fruto de uma jogada de última hora da parte da empresa que, poucas horas antes do prazo final para a entrega das propostas, em julho de 1998, decidiu dar um lance para a aquisição da Telesp e não da Tele Centro Sul, enganando até mesmo seus sócios gaúchos da RBS que, no mercado de televisão, são ligados à Globo. Esta última, que já havia conquistado uma posição na telefonia celular em Minas Gerais (Banda B), acabou ficando, em associação com a Telecom Itália, com a Tele Nordeste Celular e a Tele Celular Sul (Banda A), muito aquém do desejado.

“Havia um acordo informal entre a Globo e sua afiliada RBS, em que esta se concentraria na região sul, enquanto a Globo ficaria com a Telesp. Surpreendidos com o lance de última hora da Telefônica, a Globo perde a Telesp e a RBS fica impossibilitada de concorrer para outra área. Pela Lei Geral de Outorgas, o grupo Telefônica, integrante da TBS, não pode ter participação superior a 20% em outra operadora de telefonia fixa. A Telefônica deve, assim, deixar a administração da CRT até 4 de fevereiro do ano 2000, quando completa 18 meses de assinatura de compra da Telesp”. E assim a Telefônica procede, voltando-se exclusivamente para a Telesp.

xeque a atuação (a forma de) dessas empresas nos diversos negócios que o macro-setor das comunicações propõe.

4.4.2. A problemática do trabalho em face da reestruturação das telecomunicações brasileiras.

A privatização do Sistema Telebrás trouxe inúmeras conseqüências. Uma delas diz respeito às profundas mudanças ocorridas no mercado de trabalho das telecomunicações no país, mais especificamente à crescente demissão de trabalhadores nas empresas que passaram a deter a concessão dos serviços de telefonia, tanto fixa quanto móvel. Se, contudo, o número de trabalhadores empregados no setor aumentou nos últimos anos, a equação do problema reside em que as operadoras optaram em externalizar muitas das atividades, lançando mão da terceirização, além do espectro de atuação aberto com os serviços convergentes.

Estudos feitos sobre os resultados das privatizações na AL (Walter & González, 1998) apontam, para casos pretéritos de liberalização no continente em relação ao Brasil, para a diminuição do quadro de empregados no setor, ao lado de uma crescente reestruturação das empresas, com transformações da estrutura organizacional (descentralização de gestão por unidades de negócios, *downsizing*), dos processos produtivos (reengenharia e certificado de qualidade), do processo de trabalho (trabalho em equipe, melhora contínua) e conseqüentemente dos perfis profissionais.

[...] El cambio – en la configuración del mercado interno de trabajo - podría resumir-se así: el oficio y la experiencia dejaron paso a la profesionalidad y a la juventud como factores de movilidad en relación a todas las categorías ocupacionales y a todos los niveles jerárquicos. Lo cual, como puede imaginarse, afectó sobre todo a las categorías de trabajadores (los operários y los técnicos) más cercanas a los núcleos operativos (Walter & Gonzáles, 1998: 30).

Mais particularmente às mudanças nas relações de trabalho, nos casos analisados para Argentina e Brasil⁷⁰ (Walter & González, 1998), sobressaem-se as alterações nas formas de contratação, com a terceirização de parte das atividades, como aquelas de manutenção do plantel

⁷⁰ O estudo referia-se a uma empresa produtora de teleequipamentos no Brasil, situada no Rio de Janeiro.

externo, como no que diz respeito notadamente às negociações, já que se identifica a quebra do sistema de acordos coletivos, passando a ser introduzida a possibilidade do sindicato por empresa, como negociações individuais. Afiguram-se as alterações no quadro de atuação e de perspectiva dos sindicatos, que tinham até então assumido o papel monopolizador nas lutas trabalhistas, e que a partir da privatização tendem a alterar seu campo de atuação, dada também a ampliação do espectro dos tipos de serviços/tecnologias que passam a integrar o setor, como a internet, a TV a cabo, a transmissão de dados etc.

Onde a força dos sindicatos foi maior, quase num clamante à cidadania, os processos de privatização avançaram menos e mais lentamente, com alcance limitado, isto é, quanto à adoção de modalidades que vão desde a venda das empresas até a terceirização (“privatização periférica”) de certas atividades, passando pela concessão de licenças de exploração por tempo determinado (a empresas nacionais, a empresas estrangeiras e a consórcios mistos de diversas composições acionárias). Tal resistência foi diferenciada para o conjunto da AL, pois se em países como o Uruguai a campanha antiprivatização foi representativa, com uma ofensiva clara contra a desnacionalização, em outros quase não se observou resistência, a exemplo do caso brasileiro, onde o processo tem seu desenlace com o leilão do sistema Telebrás, ocorrido em 98, apesar de o processo de reestruturação já ter se iniciado desde 1995, com a aprovação da Emenda Constitucional que permitiu a exploração dos serviços por empresas privadas.

O fato é que o processo de desregulamentação, privatização e liberalização na AL deve ser avaliado tendo como contexto as alterações do marco produtivo e regulatório do capitalismo, contrapondo-os aos casos da Inglaterra e dos Estados Unidos, de um lado, e a outros casos europeus, de outro. Esse processo de redefinição do marco regulatório do setor dá-se para cada país, segundo às formas de estruturação e articulação de interesses sociais, bem como das condições de construção dos compromissos sociais características de cada sistema político (Carvalho Neto, 1998).

O interessante dessas experiências é que, se é verdade que existe uma convergência entre elas – o propósito de reestruturar o setor de telecomunicações em busca de vantagens competitivas em nível internacional – também é verdade que as formas pelas quais buscam atingir tal fim, variam bastante. Desde a experiência norte-americana em que a desregulamentação atinge um monopólio privado, passando pela experiência européia – o caso britânico, que passa de um monopólio público para um quase-monopólio privado – e os casos francês e alemão – em que a reestruturação não implicou

em privatização – passando pelas experiências latino-americanas – o caso mexicano, em que o processo de privatização ocorre com a participação dos sindicatos e com dominância de capital nacional, com forte regulamentação governamental; o caso argentino cuja privatização resultou de um longo processo, que perdurou por cerca de uma década, enfrentando forte oposição política, sendo finalmente alcançada em 1989, pelo governo Menem, cujo Partido liderara a oposição anterior ao caso chileno, que adotou em 1994, talvez a liberalização mais completa do mercado, em termos mundiais (Larangeira, 1998: 4-5).

No México aconteceu um acordo que reuniu Governo e Sindicato, com o intuito de barrar a desnacionalização e garantir que a privatização não incorresse em demissões em massa e que não fossem perdidos os direitos trabalhistas conquistados (Larangeira, 1998), mas na perspectiva em introduzir novas formas de contratação no âmbito da modernização da Telmex, a empresa que monopolizou o serviço telefônico no país de 1950 a 1996, sendo que a partir de 1990 como companhia privada novamente. Seu monopólio, como para outros casos nacionais, baseou-se na exclusividade estatal legal do Estado. No caso do México, encontra-se um exemplo de privatização sem desnacionalização (GarzaToledo & Melgoza Valdivia, 1998).

O Uruguai foi um caso exitoso de digitalização – condição tecnológica usada como justificativa em favor da privatização – sem que houvesse a venda da sua estatal. A opinião de sucesso da opção uruguaia foi compartilhada pela população, dado o aumento da satisfação com o serviço de telefonia, fato este justificável pelo maior índice de densidade telefônica.

Já tratamos, anteriormente neste capítulo, da opção brasileira, um pouco mais retardatária que os casos descritos e que resultou na quebra do monopólio público, na conseqüente privatização do Sistema Telebrás, sob o encaminhamento de uma agência reguladora, a Anatel.

A reestruturação das telecomunicações, além de apresentar diferentes possibilidades no que se refere à forma como se processou nos diversos países, repercute sobre o emprego e sobre as relações de trabalho de maneira distinta, conforme às estratégias tomadas pelas diferentes empresas.

De fato, a nova situação tem sido enfrentada pelas empresas através de diferentes estratégias: programas de aposentadoria precoce, de demissão voluntária, de recapacitação e realocação de empregados, numa tentativa de evitar as demissões involuntárias, até então, praticamente desconhecidas no setor. Algumas estratégias são mais utilizadas do que outras, dependendo dos arranjos

sociais. Enquanto nos Estados Unidos e na Grã-Bretanha, a redução de pessoal por demissão foi bastante expressiva, na Alemanha, onde o processo de reestruturação contou com a participação dos sindicatos e dos comitês de fábrica, a dispensa de pessoal realiza-se através de soluções cooperativas, com o desenvolvimento de programas de recapacitação e de realocação de pessoal (Larangeira, 1998: 9).

A autora ainda afirma, a partir dos casos estudados – EUA, Europa e AL -, que o desemprego em massa não deve ser visto como um resultado inevitável do processo de reestruturação. É importante, contudo, não desconsiderar que a utilização do sistema digital, que expande fortemente a demanda por *software*, torna, em primeiro lugar, obsoleta a qualificação de muitos trabalhadores e engenheiros especializados na tecnologia eletro-mecânica, e que conseqüentemente a ênfase esteja na qualificação, e em segundo lugar, possa tornar desnecessária uma certa quantidade de trabalhadores, como as de manutenção e reparação e de operadores (telefonistas) (Larangeira, 1998).

No Brasil, quanto aos primeiros resultados pós-privatização, afere-se ao lado da expansão dos serviços, tanto em telefonia fixa, quanto para a telefonia celular, o aumento do número de demissões. No caso específico da Telemar⁷¹, holding que opera serviços de telefonia fixa em dezesseis estados, o corte de pessoal, anunciado em novembro de 1999 (um ano após a aquisição de uma parte significativa do mercado nacional, atingindo partes das regiões Norte e Sudeste e a totalidade do Nordeste), foi o maior entre as ex-empresas do Sistema Telebrás. Crescem consideravelmente os serviços terceirizados. Além disto, observaram-se um aumento na carga do trabalho, intensificação da jornada de trabalho, diminuição dos incentivos à qualificação e perda salarial, em termos reais, para aqueles trabalhadores da telefonia fixa (Santos; Melo; Albuquerque, 2002).

O efeito sobre o mercado de trabalho no primeiro momento pós-privatização foi para o país como um todo de queda no número de trabalhadores e estabelecimentos. Este comportamento é invertido, porém, para a região Sudeste (como para a região Sul), onde já a partir de 1999 o número de trabalhadores empregados e de estabelecimentos existentes torna-se maior em relação a 1997, um ano antes da privatização. O interessante está em observar que a

⁷¹ A Telefônica executa um corte de gastos, em 2003, com ênfase em demissões. Trataremos disto no capítulo 6.

tendência de crescimento do número de estabelecimentos é rompida em 2000, o que sugere um reajustamento do mercado (Tabela 4.6⁷²).

Outro aspecto importante da Tabela 4.6 diz respeito ao peso da região Sudeste no mercado brasileiro de telecomunicações, abarcando em média 50% dos estabelecimentos e cerca de 60% dos empregados.

Quando se analisam dados dessa natureza é sempre bom considerar o fato de que o Brasil historicamente apresentou um quadro bastante heterogêneo, em termos de comportamento do emprego, o que se reflete em comparações tanto entre regiões do país quanto de um estabelecimento em relação a outros.

Tabela 4.6
Número de estabelecimentos e distribuição dos trabalhadores
do setor de telecomunicações, segundo grandes regiões
1997-2000

Ano	Descrição	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Total
1997	No. de Trabalhadores	5.239	18.329	70.706	16.541	11.775	122.592
	No. de Estabelecimentos	194	443	1.239	511	229	2.617
	% Estabelecimentos	7,41	16,93	47,34	19,53	8,75	100
	% Trabalhadores	4,26	14,95	57,78	13,49	9,61	100
1998	No. de Trabalhadores	4.435	15.476	60.187	16.187	11.264	107.920
	No. de Estabelecimentos	219	440	1.165	518	284	2.626
	% Estabelecimentos	8,34	16,76	44,36	19,73	10,81	100
	% Trabalhadores	4,11	14,34	56,11	15	10,44	100
1999	No. de Trabalhadores	4.438	16.068	69.065	12.192	9.897	111.660
	No. de Estabelecimentos	146	1.149	3.989	1.331	644	7.478
	% Estabelecimentos	4,88	15,37	53,34	17,8	8,61	100
	% Trabalhadores	3,97	14,39	61,85	10,92	8,86	100
2000	No. de Trabalhadores	3.701	16.267	73.021	16.951	8.293	118.234
	No. de Estabelecimentos	146	526	1.555	604	249	3.080
	% Estabelecimentos	4,74	17,08	50,49	19,61	8,08	100
	% Trabalhadores	3,13	13,76	61,76	14,34	7,01	100

Fonte: Oliveira, 2004: 94.

Outras questões também se afiguram. Quando a análise se detém à natureza do trabalho empregado em determinada atividade e no efeito de transformações tecnológicas e organizacionais, *vis-à-vis* às estratégias tomadas pelas empresas em face de sua situação no

⁷² Os dados apresentados são da RAIS e correspondem aos empregos formais. Como historicamente o setor de telecomunicações tem índices de formalidade altos, os dados apresentam grande significância.

mercado, elementos outros nos permitem compreender melhor as mudanças que afligem o mundo do trabalho na atualidade.

Em pesquisa realizada junto ao Sindicato dos Telefônicos do Estado de Sergipe (Sinttel/SE), enfatizando os impactos da privatização sobre o sindicato, Vasconcelos (2001) aponta as seguintes conclusões: 1. assiste-se a uma crescente fragmentação no interior da categoria, com o surgimento de novas empresas no setor, e pelas diferenciações de contrato entre trabalhadores admitidos antes e depois da privatização da empresa estatal (da Telergipe e o surgimento da Telemar, provedora dos serviços de telefonia fixa e a Telergipe Celular); 2. no sentido de superar a crise por que passa o sindicato, promoveu-se uma mudança no estatuto, incorporando um maior número de trabalhadores, a saber, os envolvidos nos serviços de telefonia móvel, centros de atendimento, *call centers*, operadores de sistemas de TV a cabo, entre outros.

Assim, o panorama que está se definindo no mercado de trabalho das telecomunicações é de natureza bastante complexa. Um aspecto importante está relacionado à convergência no interior do macro-setor das comunicações, que interpõe convergência tecnológica ao surgimento e/ou adaptação de novos profissionais, como, por exemplo, os técnicos de banda larga. Outro aspecto, não menos importante, é a terceirização de atividades, que aponta, de um lado, para uma drástica mudança no *status* do trabalhador, antes um funcionário de uma estatal, com prerrogativas previdenciárias, sociais e trabalhistas, agora um empregado de uma firma terceirizada, com os encargos de precariedade e instabilidade. De outro lado, a terceirização corresponde a uma forma reticular de relações interfirmas, baseada fortemente na hierarquização.

Tomando em conta toda cadeia de valor e incorporando as fabricantes de equipamentos para as telecomunicações, o espectro de trabalhadores apresenta-se heterogêneo e amplo⁷³. Abarcando os mais qualificados técnicos, engenheiros, designers, que criam e formatam novos produtos, o pessoal da administração, os diversos técnicos responsáveis pela instalação e manutenção das redes telefônicas e telemáticas. Cada qual, não obstante, interligado um aos

⁷³ Neste sentido, é significativa a ampliação do conjunto de trabalhadores hoje assistidos pelo Sintetel-SP. O sindicato representa os trabalhadores das “Empresas de Telecomunicações, Bandas A,B,C,D e E, Indústrias de Telecomunicações e operadoras de mesas telefônicas, Telefonistas em geral, Serviços Troncolizados de Telecomunicações, Serviços de Gestão e empregados em empresas operadoras de transmissão de dados e correio eletrônico, trabalhadores em serviços de provedores de internet, trabalhadores em empresas revendedores, instaladores, reparadores, beneficiadoras, mantenedoras de equipamentos e serviços de telecomunicações – São Paulo” (Informação dada pela Assessoria de Comunicação do Sintetel-SP, em 08/04/2005).

outros seja pela cadeia que deve ser cumprida para a realização no mercado dos produtos e serviços produzidos e disponibilizados, como pela capacidade exigida para o uso das TIC. Ou seja, a emergência dos profissionais de computação (Fransman: 2001) – trabalhadores *out-siders* às telecomunicações⁷⁴ - corresponde à conformação de um novo paradigma tecno-econômico, baseado na microeletrônica, que transversalmente atinge todos os setores econômicos.

Os diversos aspectos que apontamos aqui serão considerados no capítulo 6, quando tratamos detidamente da gestão e da organização do trabalho na telefonia fixa, em três (3) empresas que prestam o serviço de instalação e manutenção da rede telefônica no Estado de São Paulo. Antes, porém, concentraremos nossa atenção no acompanhamento da atuação da Telefónica de Espanha, que detém propriedade majoritária da Telesp (Telecomunicações de São Paulo S.A.).

⁷⁴ Em uma perspectiva clássica do termo.

PARTE III

A Gestão e a Organização do Trabalho no STFC no Estado de São Paulo.

CAPÍTULO 5 - Telefónica e seu império multimídia.

O presente capítulo apresenta a análise de um conjunto de informações sobre a história, o perfil e a atuação de uma das mais importantes empresas de telecomunicações do mundo, a Telefónica de España. Líder no mercado de língua portuguesa e espanhola, a empresa possui ramificações que abrangem não somente os serviços de telefonia fixa e celular, mas também outros segmentos da macro-indústria das comunicações, com explicitada vocação mundial.

Depois de apresentado e definido o conceito de firma-rede, e de termos historiado sobre o panorama das teles no mundo e no Brasil, neste capítulo intentamos mostrar como a Telefônica ilustra o fenômeno que apontamos nos capítulos anteriores, à medida que descrevemos as estratégias de fusão e aquisição que vem assumindo a empresa e de sua rede de fornecedores e prestadoras de serviço, na qual atua como uma firma-rede (o que será visto no Capítulo 6).

O capítulo está estruturado em três grandes itens. No primeiro (5.1.), apresentamos o histórico da empresa, desde 1924, ano de sua fundação, passando pelo período de reestruturação, no início da década de 90, quando a empresa define sua estratégia de inserção no mercado mundial, até a sua entrada no mercado brasileiro, com a aquisição, em 1998, da maior das afiliadas da Telebrás, a Telesp, entre outras e importantes aquisições.

No item seguinte (5.2.), tratamos mais especificamente da atuação da Telefónica na Espanha, onde a empresa detém uma participação importante na economia nacional, além de se constituir como uma das principais multinacionais espanholas atuando na Europa, Estados Unidos e especialmente na América Latina, onde é líder em vários países. Aqui, será destacada a relação estreita que sempre tiveram Telefónica e o Estado Espanhol, independente de identidade partidária e ideológica, já que a empresa sempre foi vista – como estatal ou como empresa privada – desde a perspectiva do papel estratégico que as telecomunicações sempre tiveram e que passaram a assumir na nova configuração do capital em nível mundial. Ademais, acompanhamos a evolução da empresa em face dos marcos regulatórios para o setor na Espanha, como também no que diz respeito ao seu progresso tecnológico, destacando sua política para P&D.

No item final do capítulo (5.3.), detemo-nos particularmente à atuação da empresa na AL, onde está presente desde o início da década de 90. Em 1998, adquire a Telesp, com a privatização do sistema Telebrás. A maior ênfase, deste item, é dada ao mercado brasileiro, mas também apresentamos, em linhas gerais, a evolução da atuação da empresa nos principais países na região, Chile, Argentina, Peru e México. A expansão para outros setores e a incorporação de novos serviços são destacadas, em consonância com as estratégias tecnológicas da empresa.

5.1. Telefónica de España: de ícone nacional à *global player* ⁷⁵.

Em conformidade ao novo estado da concorrência internacional, onde a grande característica é a definição de oligopólios mundiais, que buscam sinergias, ao incorporar novos mercados (Chasnais, 1997), apresentamos neste item o quadro de evolução da Telefónica, que com consolidada situação na Espanha, busca em meio ao movimento de internacionalização das telecomunicações e de liberalização, desregulamentação e privatização, ampliar sua atuação e liderança, principalmente para a América Latina.

5.1.1. História de uma empresa: oito décadas de liderança.

A história da Telefónica de España inicia-se no ano de 1924, quando nasce a Compañía Telefónica Nacional de España (CTNE). Constituída em 19 de abril, em Madri, seu capital social chegava a um milhão de pesetas, representado por 2.000 ações ordinárias, e tinha a empresa nova-iorquina International Telephone and Telegraph Corporation (ITT) como um de seus principais acionistas.

A empresa é criada com o propósito de unificar os critérios de prestação dos serviços, à época caracterizada por uma heterogeneidade da estrutura dos serviços de telefonia existentes na Espanha. Em agosto de 1924, um decreto real, autorizava o governo a firmar contrato com a CTNE para organizar, reformar e ampliar o serviço telefônico do país. Em consequência, foi

⁷⁵ Este item baseia-se, exaustivamente, no site da empresa, www.telefonica.com.br, acessado entre 2005 e 2006. Outras referências bibliográficas estão devidamente indicadas no texto.

assinado o primeiro contrato entre o Estado e a CTNE, “segundo o qual eram cedidas à nova empresa, mediante o pagamento de um preço justo, todas as instalações e linhas que explorava diretamente, além de todos os direitos sobre as concessões existentes, que passariam a pertencer à empresa à medida que suas licenças fossem expirando”.

As comunicações telefônicas transatlânticas iniciaram-se em 1928, quando é inaugurado o serviço entre Espanha e Estados Unidos. Este compreendia uma longa trajetória de 8.060 km, combinando todas as técnicas de transmissão possíveis à época. No mês seguinte a este acontecimento, em novembro, é inaugurado o serviço telefônico ligando Espanha e sua ex-colônia Cuba. O circuito seguia o percorrido descrito acima, descendo até o extremo meridional da Flórida, onde a *Cuban Telephone Co.* (também filial da ITT) contava desde 1921 com uma cabeceira de cabo submarino até La Habana (Telefónica, 1999).

No ano de 1933, foi aprovado o primeiro contrato coletivo entre a empresa e seus empregados, num período de acirrada luta política entre as forças de direita e de esquerda no país e com iminente conflito social. Nesta época já se afigurava a utilização da mão-de-obra feminina, majoritária na função de operador, a “telefonista”⁷⁶. O contrato fixava os salários para cada dos oito grupos de classificação da planta, excluindo os cargos superiores e diretivos (Telefónica, 1999).

Em 1945, o Governo decidiu que as ações da CTNE, de propriedade da ITT, passariam a ser propriedade do Estado. A operação significou a aquisição de um pacote de 318.641 ações ordinárias de propriedade da ITT, com o que o Estado passou a controlar 79,6% do total de ações ordinárias em circulação. Esse fato teve duas consequências favoráveis para a Telefónica como empresa, segundo avaliação da própria companhia: o novo regime de remunerações do pessoal e o tão esperado reajuste de tarifas reclamado há vários anos. Mas o novo relacionamento entre Telefónica e Estado também ia exigir a revisão das posições de ambas as partes e a essa exigência respondia exatamente o contrato que entrou em vigor em dezembro de 1946.

No final da década de 40, o número de telefones em serviço na Espanha superou pela primeira vez meio milhão. Neste ínterim, seguia o esforço por fazer a automação da rede,

⁷⁶ Uma curiosidade da época relaciona-se às provas que eram realizadas para a contratação das telefonistas. Era comprovado que estas possuíam braços longos, pois era imprescindível que pudessem manejar com folga as chaves dos quadros (Telefónica, 1999).

especialmente em Madri. É o período em que chega a televisão na Espanha, ainda em caráter experimental. Na década de 50, a demanda pelo serviço telefônico seguia crescendo. Já era possível, contudo, dado o saldo qualitativo em termos de automatização, a instalação em suas centrais de equipamentos que permitiam o discado direto entre assinantes (Telefónica, 1999). Isto implicará, gradativamente, na diminuição da necessidade da telefonista.

Em 1965, a CTNE já era primeira empresa do país, com 100.000 acionistas, 20 bilhões de capital e 32.000 funcionários em sua folha de pagamento. A expansão era constante e cada vez mais rápida. Sua solidez financeira foi respaldada pelo êxito das sucessivas ampliações de capital, com as quais a empresa fazia frente a projetos muito ambiciosos.

No fim da década de 60, surgiram as comunicações por satélite. Em fevereiro de 1967, começou a operar a Estação de Comunicações Espaciais de Maspalomas, na ilha de Gran Canária, com a missão de fazer o prolongamento dos circuitos da base de rastreamento da NASA até o Centro de Controle de Vôos Espaciais em Houston, Texas, por meio dos satélites Intelsat. O final da década de 60 e a década seguinte assistem a chegada dos satélites e da transmissão de dados.

O ano de 1974 marcou o cinquentenário da CTNE. O aumento da demanda por circuitos para transmissão de dados favoreceria, alguns anos mais tarde, o desenvolvimento do TESYS, um sistema de transmissão de dados por comutação de pacotes, desenvolvido em 1981, de projeto e propriedade industrial da Telefónica. Um ano antes, havia entrado em serviço em Madri a primeira central totalmente eletrônica do sistema AXE, com capacidade para 10 mil linhas.

A década de 80 foi um período de profundas mudanças. No âmbito nacional, o ordenamento jurídico em que se inseria a Telefónica foi alterado pela Ley de Ordenación de las Telecomunicaciones (LOT), que entrou em vigor em 1 de janeiro de 1988 para regulamentar as novas áreas de atuação e competência da empresa.

A Telefónica interpretou a aprovação da LOT como uma oportunidade de ganhar acesso a novos negócios em regime de concorrência e aproveitou o período de tramitação da lei pelo parlamento para definir uma estratégia para o ambiente competitivo que se formava.

Nesse contexto, a Telefónica adotou uma nova imagem e um novo nome: Telefónica de España, S.A. É essa empresa que firma em 1991 um novo contrato com o Estado para adequar

a área de competência da empresa às premissas estabelecidas pela LOT. O contrato, com uma vigência de 30 anos, veio substituir o anterior, vigente desde 1946. Neste período, a presença da Telefónica na América Latina é reforçada.

A rápida expansão da telefonia móvel demorou um pouco a chegar à Espanha, apesar de as comunicações móveis já estarem em franco crescimento em todo o mundo. O ano de 1994 foi decisivo para seu desenvolvimento futuro, tanto pelo processo de liberalização empreendido como pela mudança de atitude do mercado, que começou a considerá-lo um serviço trivial. Ao fim do exercício, o serviço analógico MoviLine chegava ao meio milhão de clientes e cobria 98% do território e 98% da população. Também começava a ser implementada a infra-estrutura do MoviStar, o serviço de telefonia móvel digital da Telefónica. Em dezembro deste ano, ocorreu a abertura do mercado, com a concessão de uma segunda licença GSM à empresa Airtel. A esperada decolagem da telefonia móvel chegaria à Espanha em 1995. Durante este ano foi concluída a transferência dos ativos e recursos humanos da Telefónica de España para sua subsidiária Telefónica Móviles.

Com relação à expansão internacional da empresa, o fim da década de 80 e os anos 90 constituem um período em que a Telefónica aposta em uma clara vocação internacional, estendendo seus negócios e serviços a outros continentes, especialmente a América Latina. Durante 1990, a Telefónica adquiriu algumas participações em empresas operadoras de redes de telecomunicações de outros países (CTC e Entel no Chile e Telefónica da Argentina). Um ano depois, o consórcio de que participa a Telefónica Internacional se tornou adjudicatário na privatização da operadora venezuelana CANTV. Neste mesmo ano, a empresa assume o controle da Telefónica Larga Distancia, de Porto Rico (Vide Tabela 5.2). Outros importantes êxitos são as adjudicações de uma licença de telefonia móvel na Romênia e de uma de radiobusca em Portugal.

Em outro campo, o início da comercialização do primeiro satélite espanhol Hispasat, em 1993, e o lançamento de um segundo satélite produziram no âmbito empresarial uma importante expectativa quanto ao uso das telecomunicações por satélite. Neste ano, a Telefónica já estava presente em seis países do continente americano. Estavam reunidas então as condições para um salto qualitativo nas atividades da empresa. Ademais, diante da proximidade da chegada da concorrência na telefonia tradicional, este salto seria a participação em redes transeuropéias e a incorporação de novos serviços multimídia. A subsidiária Telefónica I+D participava

ativamente nos trabalhos voltados para a implantação de uma rede piloto de banda larga baseada na comutação ATM junto com outras operadoras européias.

Em 1994, foi aprovada uma reorganização que se traduziu na transmissão de negócios a algumas das subsidiárias constituídas para fins específicos. Isto implicou a transferência de ativos, pessoal e sistemas de gestão. Essa descentralização tinha dois fundamentos: fazer frente aos desafios resultantes da liberalização, que deveria ocorrer em 1 de janeiro de 1998 e atender de forma eficiente alguns mercados cada vez mais exigentes.

Entre os fatos de destaque nesse período, um dos mais relevantes ocorreu em 1995, quando o governo decidiu se desfazer de 12% do capital da empresa, até então parte integrante do patrimônio do Estado. Para tanto, em primeiro lugar foi criado um núcleo estável de acionistas, formado pelos bancos Bilbao-Vizcaya, Argentaria e La Caixa, antes da colocação de 100 milhões de ações na bolsa. A partir desta operação, o Estado conservaria os 20% restantes do capital da empresa durante outros dois anos.

O ano de 1995 também marcou o início do auge da Internet na Espanha. No fim deste ano, a Telefónica apresentou seu serviço InfoVía, “com o qual pretendia atender com transparência e neutralidade a crescente demanda pela informação eletrônica”. Até então, o principal meio de conexão à Internet tinha um caráter acadêmico, a Rede Iris, dependente do CSIC (Conselho Superior de Pesquisa Científica - "Consejo Superior de Investigaciones Científicas").

O ano de 1996 foi marcado pela consolidação da liderança do Grupo Telefónica no mercado global de telecomunicações. A política de expansão desenvolvida nos anos anteriores permitiu alcançar um volume de negócios de dimensões multinacionais. Como consequência, as ações da Telefónica tiveram uma nova valorização de 70% em dezesseis meses e a capitalização em bolsa passou de 1,5 bilhão de pesetas ao fim de 1995 para 2,8 bilhões ao fim do exercício 1996.

O sucesso dos novos negócios e mercados não significava deixar de lado o ponto fundamental da existência da Telefónica, nas palavras da própria companhia: o segmento do Grande Público assumiu a missão de tornar os serviços rentáveis, aumentar as margens de lucro e desenvolver novas linhas de atuação voltadas para o cliente. Ao mesmo tempo, o setor

empresarial, atividade de acirrada disputa comercial com os concorrentes recém-chegados ao mercado, continuava sua adequação ao novo contexto⁷⁷.

Enquanto outras operadoras no continente punham em marcha seus respectivos processos de privatização e em consonância com as políticas de liberalização adotadas pela União Européia, em princípios de 1997, o governo espanhol tomou a decisão de vender o lote de ações da Telefónica que ainda estava sob o controle do Estado, equivalente a 20,9% do capital da empresa.

Com a perspectiva da liberalização do serviço de telefonia básica, marcada para 1 de dezembro de 1998, o governo espanhol decidiu que a segunda operadora deveria se constituir em torno da empresa pública Retevisión. Finalmente, 70% da nova sociedade foram adjudicados mediante leilão a um consórcio encabeçado pela Endesa e Telecom Italia e os 30% restantes permaneceram nas mãos do governo. Isto deu origem a uma situação anômala em que a segunda operadora acabava sendo "mais pública" que a Telefónica, que estava então completamente privatizada.

Outro pilar do novo sistema regulador foi a decisão governamental de criar a Comissão do Mercado das Telecomunicações (CMT), com funções reguladoras, que iniciou suas atividades em fevereiro de 1997. Entre suas funções estava em primeiro lugar proteger e incentivar a concorrência no setor das telecomunicações.

Além disso, com a finalidade de aproveitar ao máximo as melhores possibilidades para o transporte de informação e se colocar em condições competitivas no que tange aos serviços de acesso, a Telefónica estabeleceu em 1997 um novo modelo de evolução da rede, incorporando módulos ATM e IP, cujas vantagens estão em seu caráter multiserviço. Neste período, foram realizados também os primeiros testes com a nova tecnologia ADSL que permite transmitir sinais de alta velocidade usando os fios de cobre do sistema telefônico do assinante.

Nesse período, a Telefónica também iniciou suas atividades no setor de audiovisuais, com o objetivo de distribuir conteúdo no mercado de língua espanhola. Os investimentos em meios audiovisuais se transformaram em uma opção para o futuro ao combinar serviços de

⁷⁷ Não obstante as considerações públicas por parte da companhia, o segmento empresarial além de representar grande pressão sobre a estrutura do setor e sua evolução, responde por grande parte da fatia da receita das operadoras.

telecomunicações, informação e entretenimento. Com esta finalidade, foi criada a empresa Distribuidora de Televisión Digital, com a marca Vía Digital, e foi adquirida parte do capital da Antena 3 TV.

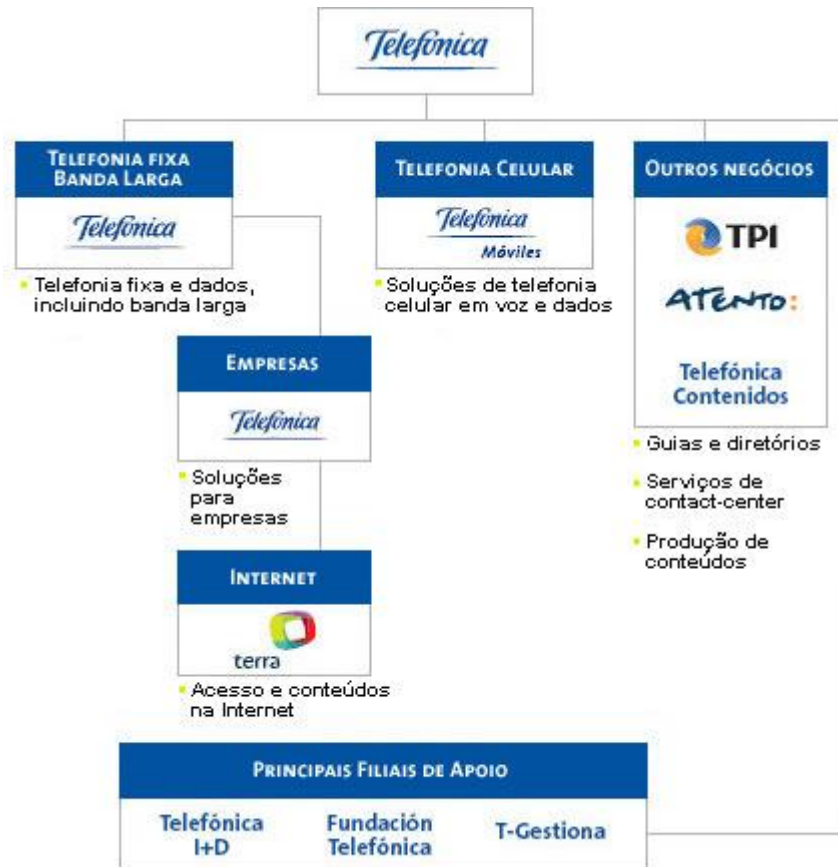
O ano de 1998 foi chave para a economia espanhola e também para a Telefónica. No mês de janeiro, a Retevisión, segunda operadora de telefonia fixa na Espanha, iniciou suas operações com serviços interprovinciais e internacionais em concorrência com a Telefónica. Ademais, começou a ser posta em prática uma reordenação societária pela qual se desenvolveria uma estrutura que permitiria a cada linha de negócios ter sua própria identidade jurídica, com perfis definidos em relação a patrimônio e resultados. A Telefónica, SA, como sociedade matriz, passaria a personificar o núcleo corporativo de que dependem as principais subsidiárias que, por sua vez, atuariam como pontas-de-lança das distintas linhas de atividade (Figura 5.1).

Nesse mesmo ano, acontece a privatização do sistema telefônico brasileiro (Telebrás). Um consórcio liderado pela Telefónica saiu vencedor no leilão da empresa Telesp, que operava no estado de São Paulo. Na mesma data, outros grupos em que também estava presente a Telefónica arremataram duas das operadoras móveis do Brasil, que cobrem os estados do Rio de Janeiro, Espírito Santo, Bahia e Sergipe. Foi a maior operação empreendida até então pela empresa.

Ao fim de 1998, é apresentada a nova imagem corporativa da empresa. Esta mudança de identidade tinha como finalidade adotar uma única marca em todos os mercados em que ela operava. Ademais, em 1 de dezembro, se deu a completa liberalização da telefonia básica, o que possibilitou que novas operadoras pudessem se instalar na Espanha e requisitar suas licenças para prestar esse serviço. Desde então, todos os serviços de telecomunicações, sem exceção, passaram a ser prestados na Espanha em regime de concorrência. Em janeiro de 1999, a empresa matriz, transferiu o ramo de atividades dos negócios espanhóis de telecomunicações para outra empresa que adotou o nome Telefónica de España. Neste ano, também foram colocadas na Bolsa ações da Terra Networks e TPI.

Figura 5.1

**Os Negócios do Grupo Telefónica,
com a reestruturação por linhas de negócios**



Fonte: www.telefonica.com.br, 2005.

Ao longo de 2000, a Telefónica prosseguiu fortalecendo sua posição como um dos principais atores no mercado mundial das telecomunicações. Apesar de este ano ter sido marcado por fortes oscilações no mercado de ações, ela galgou postos no ranking das operadoras em termos de capitalização na bolsa (vide Quadro 5.1).

Ela também manteve o processo de reorganização interna do Grupo, avançando na articulação dos ativos em linhas de negócios de âmbito global. Neste sentido, em janeiro de 2000, a Telefónica, SA aprovava a criação de dois novos setores globais: Telefónica Móviles, que agrupa todas as operações de telefonia móvel, e Telefónica DataCorp, para o setor de dados e

serviços para empresas, que se juntaram a outras três empresas criadas no ano anterior: Terra, Telefónica Publicidad e Información (TPI) e Telefónica Media. Mais tarde, surgiram outras como Atento, Business to Business e Emergia, à medida que ia ganhando força a Telefónica Latinoamérica como linha de negócios responsável pelos ativos ligados à telefonia fixa no continente americano (Telefónica de España para a telefonia fixa na Espanha).

Duas dessas linhas de negócios tiveram um importante papel em 2000: Telefónica Móviles, por sua entrada na Bolsa e comercialização dos primeiros serviços de Internet Móvel, e Terra, pela compra da companhia americana Lycos, que deu lugar à recém-criada Terra Lycos.

Além de sua entrada na Bolsa, a Telefónica Móviles ampliou sua área de influência na Europa com a obtenção de cinco licenças de terceira geração UMTS na Espanha, Alemanha, Itália, Suíça e Áustria. Além disto, ela fechou um acordo com a Motorola para a compra de quatro operadoras no México, se juntou ao Terra para criar a Terra Mobile, começou a operar no Marrocos e lançou o portal de acesso à Internet e-moción na Espanha e na América Latina.

Na América Latina, a Telefónica, S.A. realizou uma oferta pública de ações da Telefónica de Argentina, Telesp e Tele Sudeste (Brasil), e Telefónica do Peru. A operação, conhecida como Operação Verônica, abriu as portas para o processo de articulação do grupo por linhas de negócios de âmbito global ao permitir o início da reordenação dos ativos por negócios em vez de países.

Durante o ano de 2000, a forte expansão das operações no Brasil compensou os efeitos recessivos registrados na Argentina e no Peru e o impacto negativo do novo decreto tarifário do Chile. Em 2000, Telefónica Latinoamérica contava com um total de 22 milhões de linhas em serviço (das quais gestionava diretamente 19,3 milhões), o que supunha uma taxa de crescimento anual de 15% (Casilda Bèjar, 2004).

Os tradicionais serviços de transmissão de dados foram evoluindo até chegar ao estágio de serviços integrados para empresas graças à estratégia desenvolvida pela Telefónica DataCorp, que consolida sua projeção internacional sustentada por uma infra-estrutura de comunicações de grande capacidade entre a Europa e o continente americano. Em relação ao setor de mídia e no contexto da convergência de conteúdo e comunicações, destaca-se a compra

da cadeia argentina Telefé e da produtora holandesa Endemol⁷⁸. A Telef nica de Espa a, por sua vez, apresentou as linhas estratégicas para a telefonia fixa baseadas fundamentalmente nas tecnologias de banda larga.

Já no ano de 2001, a Telef nica e a Portugal Telecom anunciaram a criação de uma empresa conjunta que agruparia, a partir de então, todos os ativos de telefonia móvel das duas empresas no Brasil. Além disto, a Telef nica fechou outro acordo com a Iberdrola para adquirir todas as participações acionárias que o grupo Iberdrola detinha nas operadoras brasileiras de telecomunicações de que os dois grupos eram acionistas.

Os resultados de 2002-2003 levam a Telef nica a optar por um corte de pessoal, que atinge 6.300 trabalhadores da planta na América Latina, sendo que é no Brasil que acontece o maior ajuste entre as empresas do Grupo (<http://info.abril.com.br/aberto/infonews/102003/10102003-3.shl>, acessado em 11/09/2006).

Entre 2004 e 2006, a Telef nica começa a operar em novos mercados, como República Checa e China (ambos em 2005), além de adquirir as operadoras latino-americanas de telefonia móvel da Bell South (2004) e européias da O₂ (2005), e tornar-se sócio estratégico da estatal Colombia Telecom (2006). Estas ações caminham em direção da busca de sinergia da Telef nica, ao alinh -los às suas respectivas linhas de negócios.

5.1.2. Perfil e Negócios de uma *global player*.

O Grupo Telef nica é um dos maiores conglomerados globais em telecomunicações, com um faturamento líquido de mais de 37 bilhões de euros (dados relativos ao ano de 2005). Ao final deste mesmo ano, o grupo já contava com 153,5 milhões de acessos totais⁷⁹. A sua planta física como grupo consolidado é de 207.000 empregados, sendo que 37% se encontram na Europa e 63% na América Latina. A base de clientes totalizada na telefonia móvel é de 99,1 milhões e a de telefonia fixa é de 40,9 milhões. Além de atuar nos setores de telefonia fixa e

⁷⁸ A Telef nica tem participação na holandesa Endemol, produtora do *reality show* Big Brother, que no Brasil é produzido e retransmitido pelo Grupo Globo (Rede Globo e Net Serviços).

⁷⁹ Com a aquisição da O₂, consolidada em 2006, este número ascende a 180,9 milhões, tornando-se a quarta companhia mundial em telecomunicações, por número de clientes (Infome Anual da Telef nica, 2005).

celular, o Grupo está nas áreas de transmissão de dados, internet, call center, edição de listas e guias impressos e eletrônicos, soluções B2B e tecnologia de segurança empresarial. A Telefónica,S.A. e suas controladas, coligadas e investidas, fazem parte de um grupo integrado de empresas ("Grupo Telefónica") que operam principalmente em telecomunicações, mídia e entretenimento.

A Telefónica é uma empresa totalmente privada. Conta com mais de 1,6 milhões de acionistas diretos. Suas ações são cotadas no mercado contínuo das bolsas espanholas (Madri, Barcelona, Bilbao e Valência) e nas bolsas de Londres, Paris, Frankfurt, Tóquio, Nova York, Lima, Buenos Aires, São Paulo e SEAQ Internacional da Bolsa de Londres. Suas filiais Telefónica Móviles, TPI (Telefónica Publicidad y Información) e Terra também são cotadas em bolsa.

Na Espanha, a empresa possui mais de 80 anos de experiência e tem mais de 19 milhões de linhas fixas e cerca de 19 milhões de clientes de telefonia celular⁸⁰.

Na América Latina, tem uma presença estável há 14 anos, com um investimento em infra-estrutura e aquisições próximo a 65 bilhões de euros. Em 2003, a Telefónica foi a operadora de referência no Brasil, Argentina, Chile e Peru e estava desenvolvendo operações relevantes em Porto Rico, Colômbia, México, Guatemala, El Salvador e Venezuela. O Grupo é líder na região, atingindo, àquela época, 22 milhões de linhas fixas⁸¹ e gerindo mais de 47 milhões de clientes de telefonia celular⁸² (Gráficos 5.1 e 5.2).

Os países com maior número de empregados são a Espanha (mais de 58.000) e o Brasil (mais de 42.000) (em 2003).

⁸⁰ Dados relativos ao ano de 2003 (Relatório Anual da Telefónica, 2003).

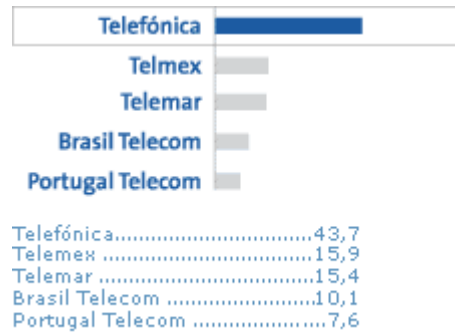
⁸¹ Não considera as linhas fixas da CANTV.

⁸² Inclui os que procederiam da BellSouth após a compra anunciada em março de 2004.

RANKING DAS EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES NO MERCADO ESPANHOL E PORTUGUÊS

Gráfico 5.1

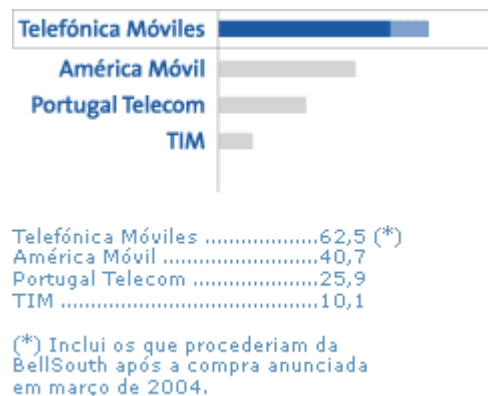
Linhas fixas em serviço (dados em milhões - dic. 2003)



Fonte: www.telefonica.com.br, 2005.

Gráfico 5.2

Clientes celular (dados em milhões - dez. 2003)



Fonte: www.telefonica.com.br, 2005.

É a quinta empresa mundial do setor por capitalização em bolsa (15 de outubro de 2004) e a quarta no ranking EuroStoxx50 (30 de julho de 2004). Além disto, a empresa ocupa a

45a. posição do mundo em cotação bolsista (31 de julho de 2004). Possui mais de 1,6 milhões de acionistas diretos e está cotada nas principais bolsas de valores do mundo.

No Quadro 5.1, acompanhamos a evolução do Grupo em termos de capitalização em bolsa. No final de 1999, a Telefónica se situava como a 15°. empresa em ações negociadas nas Bolsas de Valores do mundo. Em 2004, já era a 5º., à frente inclusive de outras empresas européias, como a Deutsche Telekom e a France Telecom.

Quadro 5.1
Ranking Mundial em Capitalização em Bolsa

31/12/1999	10/03/2004
1. NTTDoCoMo	1. Vodafone
2. NT&T	2. Verizon
3. Deutsche Telekom	3. NTTDoCoMo
4. SBC	4. SBC
5. AT&T	5. Telefónica
6. British Telecom	6. Deutsche Telekom
7. Vodafone	7. NT&T
8. WorlCom	8. France Telecom
9. France Telecom	9. China Mobile
10. Mannesmann	10. Bell South
11. Bell Atlantic	11. TEM
12. Bell South	12. TIM
13. Telecom Itália	13. Telecom Itália
14. China Telekom	14. Telstra
15. Telefónica	15. AT&T Wireless

Fonte: Relatório Anual da Telefónica, 2003.

Como investidor estrangeiro, a Telefónica situava-se, em 2000, pelo Informe Mundial sobre IDE, de 2002, das Nações Unidas, entre as dez companhias transnacionais em volume de ativos no estrangeiro. Destas empresas, somente duas eram prioritariamente do setor de telecomunicações, a Telefónica, 9ª. no ranking e a britânica Vodafone, que figurava como a 1ª. no ranking de investimento estrangeiro direto (Suárez, 2004).

Ao longo dos últimos anos, o Grupo Telefónica tem concentrado seu negócio nas telecomunicações, reforçando a sua presença na telefonia fixa e na telefonia celular. O negócio

da telefonia fixa é administrado na Espanha, por Telefónica de España e, na AL, por Telefónica Latinoamérica. Associados a ambos os negócios, encontram-se os de comunicações para empresa (Telefónica Empresas) e Internet (Terra). O negócio da telefonia celular é administrado pela Telefónica Móviles. Além disto, a Telefónica conta com outros negócios, como as listas telefônicas (Telefónica Publicidad e Información), a produção e difusão de conteúdos (Telefónica de Contenidos) e os Contact Centers (Atento).

A descrição das atividades e respectivas empresas, depois da reestruturação por linhas de negócios, segue-se abaixo.

- Telefonia Fixa e Banda Larga

Telefónica de España

A Telefónica de España é a sociedade matriz de um grupo de empresas cuja principal atividade é a exploração dos serviços de telefonia fixa na Espanha.

Presta serviços de telefonia básica, longa distância nacional e internacional, telefonia pública, Internet, aluguel e venda de equipamentos e terminais, paging, ISP, ADSL e serviços de valor agregado para os clientes.

Telefónica Latinoamérica

Todos os investimentos do Grupo Telefónica no setor da telefonia fixa na América Latina são geridos pela Telefónica Latinoamérica, com as suas principais atividades na Argentina (TASA), Brasil (Telesp), Chile (CTC), Peru e Telefónica Larga Distância Puerto Rico. A empresa também administra os negócios da Advance (ISP da Argentina), Cable Mágico (TV por cabo do Peru) e CTI (carrier adquirido no ano 2000 para gerir de maneira integrada o tráfego internacional das operadoras latino-americanas do Grupo com origem e destino nos Estados Unidos).

As operadoras da Telefónica Latinoamérica prestam serviços de telefonia básica, longa distância nacional e internacional, telefonia pública, Internet, aluguel e venda de equipamentos e terminais, paging, ISP, televisão por cabo (no caso do Peru) e serviços de valor agregado.

Telefónica Empresas

A Telefónica Empresas fornece serviços e soluções de comunicação ao segmento corporativo (grandes empresas e administrações públicas).

No final de 2003, a Companhia geria uma carteira de mais de 21.000 clientes no mundo, dos quais dois mil estavam na Espanha. O seu objetivo é satisfazer às necessidades de comunicação dos seus clientes de maneira integrada e personalizada. Para tal, promove a integração de toda a tecnologia necessária (voz, dados, sistemas de informação e telecomunicações) e inclui toda a cadeia de valor, desde a conectividade até a consultoria, desenvolvimento e implantação das soluções de comunicação. Possui um amplo portfólio de serviços e soluções, e garante qualidade de extremo a extremo, flexibilidade e serviço integral.

A Telefónica Soluciones e a Telefónica Internacional Wholesale Services (oferece serviços internacionais de capacidade a outros Operadores) integram-se dentro desta unidade de negócio.

Telefónica Deutschland & Telefónica UK

Nestes países, a atuação da companhia está fundamentalmente focada no segmento empresarial.

- Telefonía Celular

Telefónica Móviles

A Telefónica Móviles é uma das principais companhias de telefonia celular do mundo. É líder nos mercados da Espanha e da América Latina e tem operações na costa mediterrânea.

Em março de 2004, o Grupo Telefónica chegou a um acordo com a BellSouth para adquirir todos os seus ativos de telefonia celular na América Latina. Após a aquisição, a Telefónica Móviles passou a gerir mais de 68 milhões de clientes celulares, conseguindo uma presença em todos os mercados-chaves da América Latina e uma posição de liderança na região. Além disto, este movimento situa a Telefónica Móviles como o quarto maior operador de telefonia celular do mundo (Gráfico 5.3).

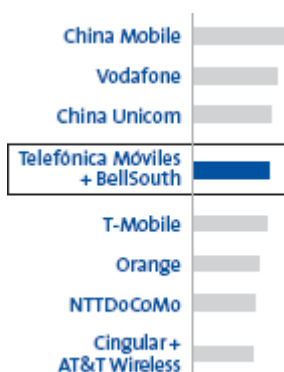
Com esse acordo, a Telefónica Móviles consolida sua presença como líder em países-chaves da região onde já estava presente (Argentina, Chile e Peru). Também adquire uma

significativa posição em mercados de forte crescimento, nos quais não estava presente (Venezuela, Colômbia, Equador e Uruguai) e, por último, consegue uma importante massa crítica na América Central (Guatemala, El Salvador, Panamá e Nicarágua). Por tudo isto, a Telefónica Móviles configura-se como o primeiro operador da América Latina.

Gráfico 5.3

Mercado Móvel Ranking Mundial

Nº de clientes gestionados



Fonte: www.telefonica.com.br, 2005.

Na Espanha, é o operador líder com mais de 50% de participação de mercado, cerca de 19 milhões de clientes em junho de 2004.

No Brasil, como resultado da fusão das suas participações em operadoras celulares com a Portugal Telecom na Vivo, possuía mais de 23,5 milhões de clientes em junho de 2004, que lhe garantem a liderança do mercado.

No México, ao partir de uma posição de clara desvantagem face ao *incumbent*, a empresa está realizando uma agressiva estratégia de crescimento. Por esta razão, segue uma estratégia de desenvolvimento de rede e de ampliação da distribuição comercial, permitindo atingir, aproximadamente, 11% de participação de mercado, o que representava quase 4,1 milhões de clientes em junho de 2004.

Tabela 5.1

Telefónica Móviles na América Latina
(Posições de mercado da Companhia nos países) (1)

Argentina	1
Brasil	1
Chile	1
Colômbia	2
Equador	2
El Salvador	2
Guatemala	3
México	2
Nicarágua	1
Panamá	1
Uruguai	2
Venezuela	1

(1) Inclui os que procediriam da BellSouth após a compra anunciada em março de 2004.

Fonte: www.telefonica.com.br, 2005.

- Internet

Terra

O Terra é uma das grandes companhias do mundo na Internet. Possui uma rede de portais líder na Espanha e na América Latina e uma das ofertas de web sites mais conhecidas.

Além da sua oferta integral, que inclui acesso à rede, conteúdos interativos e serviços de comunicação de última geração, o Terra dispõe de uma plataforma de portais verticais que inclui setores como finanças, e-learning, viagens, automotivo e imobiliário.

- Outros Negócios

TPI

A base do seu negócio está centrada na edição e comercialização de guias, colocando em contato oferta e demanda.

É uma companhia pioneira no desenvolvimento de conteúdos úteis aplicados em novos canais de comunicação, como Internet, celulares e agendas digitais pessoais (PDA).

Atento

A Atento presta serviços de atendimento ao cliente através de contact centers ou de plataformas multicanal (telefone, fax, Internet). Oferece um amplo leque de produtos que vai desde os serviços básicos de atendimento às chamadas até outros mais sofisticados como o desenvolvimento, a implantação e o acompanhamento de campanhas de telemarketing e programas de fidelização; a gestão e o acompanhamento de pedidos; a navegação assistida através de Internet e o tratamento de bases de dados para a segmentação de mercados e clientes, entre outros.

Telefónica Contenidos

Todas as atividades do Grupo no âmbito dos meios de comunicação e de entretenimento se concentram nesta unidade de negócio. Conta com uma participação relevante na Sogecable, que é a proprietária da Digital +, a plataforma líder em televisão por assinatura na Espanha. Além disto, na Argentina conta com a Telefé (ATCO), a rede líder no país.

Por último, está a Endemol, uma das produtoras mais competitivas de programas de televisão, com presença muito significativa nos Estados Unidos, Reino Unido, França, Itália, Espanha e Rússia.

- Centro Corporativo

Para as empresas, a Telefónica oferece soluções de forma integrada e personalizada.

Existe um Centro Corporativo responsável pela definição da estratégia global e das políticas corporativas, da gestão das atividades comuns e da geração de políticas de apoio. O grupo visa, com esta estrutura, a construção recíproca e a obtenção de sinergias entre as linhas de negócio.

- Principais Filiais de Apoio

Telefónica Pesquisa e Desenvolvimento

A Telefónica I+D (Telefónica Investigación y Desarrollo) atua como catalisador, potencializando e dinamizando as atividades de inovação do grupo.

As atividades da Telefónica I+D (Telefónica Investigación y Desarrollo) se integram e estão em consonância com a estratégia do Grupo Telefónica de liderar a revolução digital e estão orientadas à criação de serviços, à gestão das redes, dos serviços e dos negócios e à inovação tecnológica de caráter estratégico ou inovador no mercado.

A Telefónica I+D dispõe de vários centros na Espanha e mantém uma filial no Brasil (Telefônica Pesquisa e Desenvolvimento) e outra no México, com o objetivo de incentivar a pesquisa e o desenvolvimento na AL.

Fundação Telefónica

A Fundação é a plataforma da ação social e cultural da Telefónica, com o objetivo de promover e gerir as iniciativas de todo o grupo, nos países onde opera.

t-Gestiona

É o suporte administrativo do grupo, gerindo atividades não-estratégicas e comuns entre distintas empresas, sob o modelo de Centro de Serviços Compartilhados.

- Outras Empresas

Além dessas empresas, há outras como: Adquira, Fonditel, Telefónica Factoring, Telefónica Engenharia de Segurança, TPTI, Antares, Pléyade, entre outras, que cobrem funções mais específicas.

Em consonância com a estratégia de organização do Grupo em linhas de negócio, hoje (2006), a Telefónica apresenta-se com as empresas e as áreas em que, respectivamente, atuam, como segue descrito no Quadro 5.2.

Quadro 5.2

ORGANIZAÇÃO DO GRUPO TELEFÓNICA

Fonte: <http://www.telefonica.es/acercadetelefonica/por/1descripcion/organizacion.shtml>.

Nesse sentido, o Grupo reorganiza suas empresas na perspectiva da convergência e na busca de sinergia entre as diversas atividades desenvolvidas nos vários países onde atua.

5.2. Telefónica na Espanha: as relações entre Estado e empresa e a perspectiva da convergência.

Quando do surgimento da Telefónica, como CTNE, a empresa constituiu contrato com o Governo para a prestação dos serviços telefônicos no país e tinha como principal acionista a ITT. O Governo de direita de Primo de Rivera, com o intuito de alavancar o desenvolvimento econômico do país, sob um regime de força, tinha estabelecido em 1923 (um ano antes de criação da empresa), as formalidades do concurso de adjudicação da CTNE. Apesar de outras companhias – como a Ericsson e a New Antwerp Telephone – demonstrarem interesse na nova

companhia, o Diretório Militar considerou inaceitáveis as propostas apresentadas, optando em contratar diretamente a empresa americana (Telefónica, 1999).

Depois do período da Guerra Civil, ao iniciar a década de 40, o Governo estabeleceu por lei princípios para a gestão dos serviços de telecomunicações ao cargo do Estado. Em um processo, em que se questionaram as contas da companhia durante a fase de guerra, a ITT desfaz-se de suas ações da empresa. Acontece a nacionalização do capital da CNTE, com o propósito de estatizar o serviço telefônico (Telefónica, 1999). O significado deste ato, por parte do Governo, e as conseqüências da situação que ali se delineava são perfilados por Enrique Bustamante:

En efecto, la nacionalización de Telefónica puede ser denominada más exactamente una “españolización”, ya que el Estado nunca llegó a tener una parte mayoritaria de las acciones (su máxima cota alcanzó al 46’95 por 100 del capital) y su gestión y control fueron ejercidos durante años por los grandes bancos que, con una pequeña parte de las acciones, controlaban sin embargo el poder de voto masivo de sus depositantes y clientes que eran pequeños accionistas. El Gobierno nombraba ciertamente a sus Presidentes, cargo que se convirtió en uno de los grandes retiros dorados para exministros del franquismo [...]. Pero, por el contrato Estado-Telefónica de 1946, el primero se había comprometido a no legislar contra los intereses de la compañía, que llegó a ser en la práctica un poderoso ente autónomo. De forma que, como ocurrió por razones diferentes de la televisión, el concepto de servicio público como tal no existió realmente nunca en las telecomunicaciones españolas aunque, como solía ocurrir en la época, las tarifas internacionales y empresariales subvencionaron la expansión de las líneas locales y, sólo deficientemente, de las líneas rurales (Bustamante, 2000, 90).

Entre 1946 (ano de nacionalização da empresa) até a década de 80, a Telefónica consolida sua posição na Espanha, em face principalmente da perspectiva adotada pelo Governo Espanhol em considerá-la uma empresa estratégica. A instituição da LOT (em 1987) e as prerrogativas de liberalização necessárias para a ascensão à União Européia são os dois aspectos que concorreram para uma nova guinada dada pela Telefónica e que culmina com sua privatização em 1997⁸³, com a reorganização da empresa por linhas de negócios e as aquisições de diversas empresas, principalmente na América Latina.

Hará falta la llegada de los socialistas al Gobierno en los años 80 para que se regule racionalmente el sector (Ley de Ordenación de las Telecomunicaciones de 1987) y para que el Estado recupere su soberanía en un nuevo contrato con Telefónica. Pero en esa época, la Unión Europea había ya lanzado la orden de

⁸³ Exatamente por ser considerado um “setor estratégico”, mesmo com a privatização total da empresa, o Governo continuou a ter poder de voto e de veto, reservando para si a chamada “La acción de oro” (Martinez, 2004).

liberalización del sector, y los ejecutivos socialistas comenzaron también el proceso de privatización de Telefónica [...], con serias confrontaciones en el seno de los Gobiernos de la época: mientras el Ministerio de Economía y la dirección derechista de la empresa propugnaban la venta de la totalidad de las acciones, el Ministerio de Telecomunicaciones defendía el mantenimiento de un paquete de control en manos del Estado que permitiera orientar su estrategia de acuerdo a los intereses del país (Bustamante, 2000: 90-91).

Por outro lado, a empresa atenta às possibilidades de convergência tecnológica, institucional e econômica entre telecomunicações e o audiovisual e a informática dá vazão a um conjunto de iniciativas que a tornará um verdadeiro grupo multimídia.

O caso da Telefónica ilustra de forma singular o fenômeno da convergência entre os setores de comunicação. Estabelecendo uma aliança com a Televisa Mexicana, liderou a criação de uma plataforma de televisão digital por satélite, em 1996. A empresa adquire em 1997, em meio à “guerra del fútbol”, a cadeia Antena 3TV⁸⁴, em sociedade com os bancos Santander e Central Hispânico, assumindo 43,7% da cadeia e os direitos do futebol, mantendo-os em exclusividade.

Três meses depois, a Telefónica avança com a compra de 23% das ações do Grupo Resoletos, propriedade majoritária do Grupo Britânico Pearson, e editor do primeiro diário econômico e do primeiro esportivo por leitores, como de numerosas revistas na Espanha. Em 1999, a empresa adquire mais 5% das ações, ficando à frente do Grupo Prudential, acionista do gigantesco grupo internacional, dono do Financial Time, The Economist, entre outras publicações.

No ano seguinte, setembro de 1998, através da Antena 3TV, a Telefónica adquire 100% das ações da cadeia de rádio Onda Cero, terceira no mercado radiofônico espanhol.

En suma, Telefónica en menos de dos años ha constituido lo que puede ser considerado el mayor grupo multimedia español en la comunicación masiva. Porque al 68'6 por 100 de Vía Digital, al 49 por 100 de Antena 3TV, al 100 por 100 de Onda Cero, al 5 por 100 de Pearson (con su influencia en la prensa escrita española) ha añadido en el verano de 1999 la compra por 2.500 millones de pesetas de “Olé” el primer portal en español en Internet (Bustamante, 2000: 7-8).

⁸⁴ A ANTENA3 adquirida no final da década passada foi vendida recentemente.

Essa perspectiva de atuação, a Telefónica mantém para sua estratégia de expansão em nível mundial. A opção pela América Latina justifica-se pela articulação de dois fatores importantes. De um lado, o processo de liberalização, desregulamentação e privatização na região, que colocava à disposição do capital estrangeiro estruturas importantes de telecomunicações e, de outro, a herança colonial e lingüística, que fará deste novo momento de expansão espanhola pelo continente americano uma outra etapa de uma história de colonização ultramar.

5.3. A atuação da Telefónica na América Latina: Neo-Colonialismo!

Para além dos investimentos e aquisições na Espanha, a Telefónica, com agressiva postura, avança no mercado mundial, com atuação privilegiada na América Latina, aproveitando-se dos processos de privatização quase que generalizados neste continente. Em 1985, com a constituição da Telefónica Internacional (TISA), sob os mandatos socialistas, foram compradas as empresas telefônicas na Argentina, Chile e Peru, casos primitivos de desregulamentação e privatização, e que passavam nos finais da década de 80 e início da década de 90 por profundas reformas econômicas de cunho neoliberal.

A estratégia da empresa, na América Latina, centrou-se em domínios tão estratégicos e sensíveis como as telecomunicações ou nos meios de comunicação massivos, com uma inversão de mais de dois bilhões de pesetas na região. O impulso mais audacioso de expansão dá-se, concomitantemente, à privatização das telecomunicações no Brasil, adquirindo o “leão do mercado”: a Telesp (telefonía fixa de São Paulo) e a Telesudeste (telefonía celular do Rio de Janeiro). Neste sentido, “La historia reciente de Telefónica suscita en efecto numerosas cuestiones políticas y económicas que permiten aquí una ejemplificación viva e ilustrada de los riesgos de una política neoliberal a ultranza en el campo de las telecomunicaciones y de su convergencia “natural” con la comunicación social” (Bustamante, 2000: 10).

A Telefónica vai estabelecendo seu império multimídia na Espanha e na América Latina, à medida que celebra alianças estratégicas. Na América Latina, a Telefónica mantém importante aliança com corporações bancárias americanas (Cintibank-Citicorp).

Assim é que...

[...] respaldada por el gobierno español, Telefónica actúa como plataforma de enlace de un conjunto bastante monocrorde de emisores mundiales de televisión, hegemónicos en muchísimos países, que obtienen buena parte de sus ingresos de la exportación de contenidos audiovisuales (series, películas, telenovelas, documentales e informativos) y de la publicidad, cuyos “productos” ya ocupan la mayor parte del tiempo de emisión televisiva en las redes de televisión por cable y satélite de América latina. El resultado de este cartel de programaciones internacionales de apariencia diversificada y contenidos redundantes, en muchos casos con programas reciclados de la dispensa de Hollywood y aledaños, para poder alimentar de forma exclusiva, sin atisbos de competencia interna, el flujo continuado de una amplia gama de canales (y, en teoría, de emisores) que posibilitan las nuevas tecnologías de televisión (Luchini, 1999: 133).

Ademais, para a Telefónica, a América Latina apresentava-se como um novo mercado para a empresa e sua exploração justificava-se seja pela proporção de sua área geográfica, como de que seu povo representava um mercado “natural” por questões históricas, linguagem comum e afinidades culturais. Mas, antes de tudo, os contratos que a Telefónica conquistou com o direito de exploração de sistemas de telecomunicações nacionais na América do Sul e na América Central relacionam-se diretamente às mudanças políticas e econômicas, que em muitos casos representaram a passagem de ditaduras para democracias e de economias fechadas e deterioradas para economias abertas e onde políticas neoliberais passaram a ditar o ritmo econômico nos últimos vinte anos (Martinez, 2004).

A Tabela 5.2 mostra a evolução das aquisições da Telefónica na América Latina durante a década de 90, período em que se aceleram as políticas neoliberais na região e que se consolida a posição da empresa como um dos grandes investidores estrangeiros.

Tabela 5.2
Ano de privatização, países e operadoras privatizadas
compradas ou com participação da Telefónica

Ano de privatização	Países	Operadoras Privatizadas
1990	Chile	CTC
1990	Argentina	Telefónica
1991	Porto Rico	TLD
1991	Venezuela	CANTV
1994	Perú	ENTEL
1994	Perú	CPT
Não disponível	El Salvador	Intel
1998	Brasil	CTBC
1998	Brasil	Telesp Celular
1998	Brasil	Telebahia Celular
1998	Brasil	Telerj Celular
1998	Brasil	Telest Celular
1998	Brasil	Telergipe Celular
1998	Brasil	CRT

Fonte: Shima, 1999: 104.

5.3.1. Telefónica no Mundo.

A Telefónica é um grupo com alcance global, centrado nos mercados de língua espanhola e portuguesa, atuando em três continentes, com operações em 18 países e presença em mais de 40 (Informe Anual da Telefónica, 2005).

É um operador multidoméstico. Por um lado, porque tem definida em cada país uma oferta conforme às singularidades de cada mercado, adaptando-se às necessidades de cada sociedade, sendo capaz de ser global e local, grande e acessível, ao mesmo tempo. Por outro, porque é o único operador que é *incumbent* em todos os países relevantes para o seu negócio. E, por último, porque a contribuição à margem bruta de exploração procedente de mercados distintos ao seu país de origem é superior à maioria dos seus concorrentes (Relatório Anual da Telefónica, 2003).

Tabela 5.3
Telefônica: Tamanho do mercado (2005)

			Em milhares		
País	Serviço/participação Acionária	Acessos/ clientes	País	Serviço/participação acionária	Acessos/ clientes
Alemanha/Reino Unido/Holanda	O2	-	Argentina	Ac. Celulares Ac. Tel. fixa Ac. Dados e internet	8.335 4.532 902
Brasil	Ac. Celulares Ac. Tel. Fixa Ac. Dados e internet	29.805 12.340 3.329	Chile	Ac. Celulares Ac. Tel. fixa Ac. Dados e internet	5.276 2.429 484
China	China Netcom (part. no capital social)	5%	Colômbia	Ac. Celulares Ac. Dados e internet	6.033 3
Equador	Ac. Celulares	1.885	Espanha	Ac. Celulares Ac. Tel. fixa Ac. Dados e internet Clientes TV paga	19.890 16.136 5.586 207
El Salvador	Ac. Celulares Ac. Tel. Fixa Ac. Dados e internet Clientes TV paga	538 69 21 14	Guatemala	Ac. Celulares Ac. Tel. fixa Ac. Dados e internet	1.041 44 1
Marrocos	Ac. Celulares	4.023	México	Ac. Celulares Ac. Dados e internet	6.368 3
Nicarágua	Ac. Celulares	372	Panamá	Ac. Celulares	849
Parú	Ac. Celulares Ac. Tel. Fixa Ac. Dados e internet Clientes TV paga	3.455 2.348 403 462	República Checa	Ac. Celulares Ac. Tel. fixa Ac. Dados e internet	4.676 2.961 661
Uruguai	Ac. Celulares	419	Venezuela	Ac. Celulares	6.160

Fonte: Composição da autora a partir do Informe Anual da Telefônica, 2005.

Considerando as quatro principais áreas de atuação - telefonia fixa, telefonia celular, banda larga e TV paga -, podemos observar, a partir da Tabela 5.3, a dimensão e o tipo de inserção nos países onde a Telefónica detém direitos de concessão e autorização, *vis-à-vis* aos marcos regulatórios vigentes. Como já destacamos, anteriormente, em alguns países persistem limites para a propriedade cruzada dos meios de comunicação, a despeito de uma tendência mundial de redefinição da categorização dos serviços de telecomunicações.

5.3.2. Telefónica na América Latina.

Nos finais da década de 90, com a efetivação da liberalização dos mercados latino-americanos, principalmente com a privatização do Sistema Telebrás, um conjunto de estratégias foi estabelecido, pela Telefónica, para definir domínios na região, como espaço de atuação privilegiado.

Casilda Béjar (2004) trata largamente sobre a atuação da Telefónica na América Latina, ilustrando um dos exemplos de empresas espanholas com inserção em diversos mercados no mundo. Outros exemplos destacados pelo autor, são as empresas espanholas Repsol YPF (combustíveis), Unión Fenosa (elétrico), Iberdrola (elétrico).

Em 2000, a Telefónica aumentou significativamente sua participação nas principais operadoras da América Latina: Telefónica de Argentina (de 28,8% a 97,9%), Telesp (no Brasil, de 17,5% a 86,6%), Telefónica de Peru (de 40% a 97,9%) e CTC (no Chile, de 17,6% a 75,6%), através de uma oferta pública de aquisição de ações sem precedentes. A operação, conhecida pelo nome de “Operação Verônica”, abria a porta ao processo de articulação do Grupo por linhas de Negócios de âmbito global ao permitir a reordenação dos ativos por negócios em lugar de por países.

Dita operação, assim como a conseguinte segregação por linhas de negócio levada a cabo pela Telefónica no ano de 2000, converteram-na no maior inversor da região Latino-ameriacana, com vocação de permanência em longo prazo, e líder indiscutível do negócio de telefonia fixa com mais de 45 milhões de linhas gestionadas, das quais quase 25 milhões procedem de países distintos da Espanha. A gestão integrada dos negócios de telefonia fixa

passou a significar a captação de importantes sinergias e economias de escala para o grupo. Dos bons resultados no processo de internacionalização do Grupo Telefónica, falam os seguintes dados: mais da metade dos 78 milhões de clientes da Telefónica se encontram fora da Espanha, e a contribuição dos ingressos internacionais sobre os totais no exercício 2001 alcançou os 47%.

Durante o ano 2000, a forte expansão das operações no Brasil permitiu compensar os efeitos recessivos registrados na Argentina e no Peru e o impacto negativo do novo decreto tarifário do Chile. Em 2000, Telefónica Latinoamérica contava com um total de 22 milhões de linhas em serviço (das quais gestionava diretamente 19,3 milhões) o que supõe uma taxa de crescimento médio anual de 15%.

Por outra parte, o Ebtida gerado pelo Grupo Telefónica Latinoamérica superava os 5.300 milhões de euros e ascendeu a mais de 45% do Ebtida total. No exercício 2001, sem embargo, o Ebtida decresceu a 5.163 milhões de euros, o equivalente a uns 43,1% do total.

Desde que a empresa espanhola iniciou sua expansão na região, e até 2001, o total investido ultrapassou os 30.000 milhões de dólares, sendo destacado o período inversor compreendido entre 1998 e 2001, no qual se concentram mais de dois terços da quantidade anterior (2000 é o ano da chamada Operação Verônica).

O Gráfico 5.4 sinaliza uma tendência de que os mercados do Brasil (onde a Telefónica tem uma situação consolidada) e do México (onde a empresa está mais recentemente, sem assumir a situação de *incumbent*), serão os espaços de disputa entre a Telefónica e a Telmex.

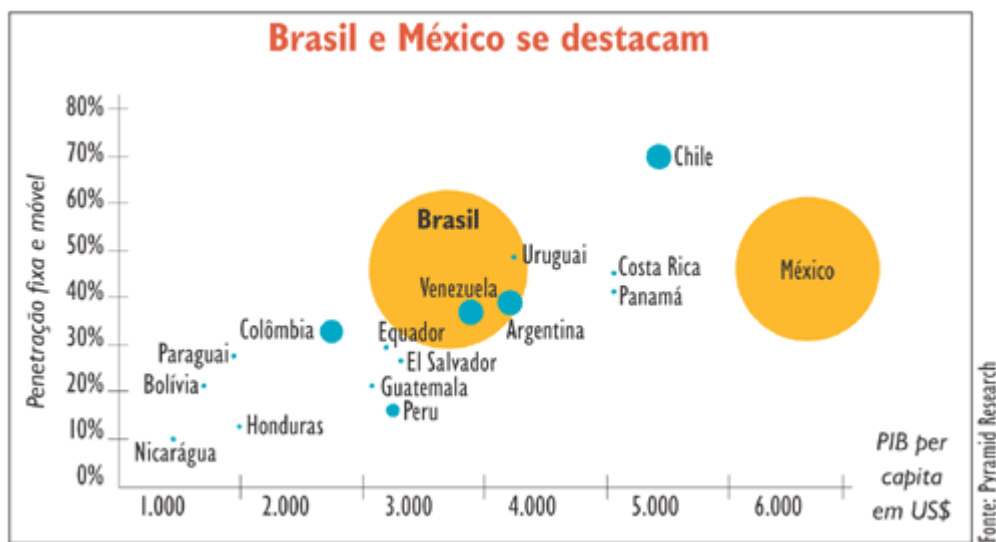
Com a compra da Embratel pela mexicana Telmex, esta com a Telefónica passam a disputar o mercado na América Latina, sendo as líderes nos seus principais mercados. Os dois grupos disputam palmo a palmo a liderança na região e agora arrastam a agressividade da luta pelos negócios para o mercado brasileiro.

A Telefónica tem participação na holandesa Endemol⁸⁵, produtora do *reality show* Big Brother, que no Brasil é produzido e retransmitido pelo Grupo Globo (Rede Globo e Net Serviços). De outra parte, a Telefônica, ao adquirir a TVA do Grupo Abril, em 2006, para oferecer aos seus clientes acesso à TV paga, postando-se como principal concorrente da Globo nos negócios de TV por assinatura. No pacote ofertado pela Net Serviços, de TV a cabo, internet

⁸⁵ Em 15/05/07, foi anunciada a venda da participação (75%) da Endemol pertencente à Telefónica. A empresa holandesa foi adquirida, por US\$ 3,56 bilhões, pelo empresário italiano Silvio Berlusconi.

banda larga, os serviços de telefonia são feitos em aliança com a Embratel, propriedade hoje da mexicana Telmex.

Gráfico 5.4



Fonte: <http://www.teletime.com.br/teletime/revista/66/capa.htm>, 2004.

5.3.2.1. Telefónica na Argentina.

A presença da Telefónica na Argentina tem seu ponto inicial na Carta de Intenções apresentada pela empresa espanhola junto ao Governo argentino, em 1988, pela qual se abria a possibilidade da Telefónica em assumir a gestão da empresa estatal de telecomunicações. Apesar deste primeiro acordo não ter sido materializado, ajudou a assentar as bases para futuras atuações (Telefónica, 1999).

Em 1990, a Telefónica entrou, enfim, no mercado argentino, com a aquisição de 6%, com o consórcio Cointel, da Telefónica Argentina, empresa adjudicatária em concurso para prestar serviços telefônicos na zona sul do país.

Tais acontecimentos são o corolário da política neoconservadora/neoliberal do Governo Menén, a partir de alianças firmadas com oligopólios nacionais e transnacionais,

iniciando o processo de privatização de áreas que em seu conjunto representam empresas dos setores primário e de serviços (Albornoz *et. alli.*, 1999).

A Telefónica Argentina (TASA) fechou o ano de 2000, com uma base de serviço de 4,327 milhões de linhas, o que supôs um crescimento de 7,1%, com um importante aumento do tráfico local por linha graças ao desenvolvimento da Internet (para os dados mais recentes, vide Tabela 5.3).

As cotas de mercado da TASA de telefonia local, longa distância nacional e longa distância internacional ascenderam em 2000 a 52%, 41%, 47%, respectivamente. Em novembro deste ano aconteceu a liberalização total do mercado com redução de 50% dos preços de interconexão e a introdução da ligação direta para a concorrência na longa distância. No exercício de 2000, a TASA incrementou a produtividade em 12%.

A situação especialmente crítica que sofreu a Argentina durante o ano de 2001 provocou a valorização dos ativos e passivos do Grupo no país austral a um câmbio de 1,5149 pesos por euro. O impacto da crise argentina foi de 1,424 bilhões de euros nos fundos próprios consolidados, e de 369 milhões de euros sobre a conta de perdas e ganhos consolidada. Tudo isto sem contar o impacto adicional derivado da incerteza econômica, dado que qualquer tipo de mudança escolhida se apresenta sem efeito, pela instabilidade econômica do país. Ademais, e devido a uma recente mudança legislativa, o Grupo teve que negociar com o governo uma nova tarifa para determinar os fundos de fluxos futuros. Apesar deste entorno desfavorável, a Telefónica saiu fortalecida da crise demonstrando um compromisso de continuidade na Argentina e Iberoamérica, e conseguindo um Ebtida de 1,523 bilhões de euros (Casilda Béjar, 2004).

No país, a Telefónica vem atuando estrategicamente na telefonia fixa e móvel, e no audiovisual, com atividades na TV paga e na televisão aberta, com a rede Telefé, de controle do Grupo espanhol. Mais especialmente deve ser observada sua atuação no mercado de TV paga.

El caso de la Argentina es muy representativo, pues este país con un mercado de televisión por cable de casi cinco millones de hogares (posiblemente la mitad de toda América Latina), repartiendo principalmente entre dos grandes empresas, Cablevisión y Multicanal, que concentran más del 70 por ciento de los abonados (Scmucler y Terrero, 1996). En este país la filial de Telefónica Internacional (TISA), en alianza con Citicorp – e indirectamente con ATI/TCI –, adquirió participaciones de control en dos de las tres grandes redes de televisión por cable (Cablevisión y, por su intermedio, VCC); además, a finales de 1997, el mismo consorcio figuraba como segundo accionista (30 por ciento) de la tercera red

(Multicanal), gestionada por el mayor grupo multimedios de capital nacional (que gira en torno del diario Clarín, Canal 13 y varias emisoras de radio, y que además participa en la Compañía de Teléfonos del Interior (TI). Asimismo, Cablevisión pasó a controlar otros operadores de cable emergente en el interior del país (Luchini, 1999: 129).

5.3.2.2. Telefónica no Chile.

Como na Argentina, as intenções da Telefónica em entrar no mercado de telecomunicações no Chile reportam-se ao ano de 1988, quando a empresa espanhola tem sua candidatura frustrada em relação à Compañía de Teléfonos de Chile (CTC), adjudicada à época a um empresário australiano. Esta situação mudará, quando no ano seguinte, este último decide vender sua participação à Telefónica, com a anuência das autoridades chilenas (Telefónica, 1999).

Em 1990, 44,9% da CTC, dedicada à telefonia local são adquiridos pela Telefónica Internacional. A filial da Telefónica de Espanha adquire também 20% da Entel Chile, especializada em tráfego de longa distância internacional, mas logo depois tem que se desfazer destas ações, pois a legislação vigente não permitia a presença em ambas as empresas. A CTC, no ano de 1990, era proprietária de 94% das linhas do país, e prestava serviço urbano em onze das treze regiões, habitadas por 92% da população chilena e com elevado índice de digitalização (52%). A quantia paga ao seu antigo proprietário foi de 388,5 milhões de dólares (Telefónica, 1999).

É importante considerar que, como no caso anterior da Argentina e do Peru, que será tratado adiante, as mudanças nas telecomunicações chilenas são o resultado das políticas neoliberais, levadas a cabo no Chile pelo ditador Pinochet, um dos pioneiros das idéias de liberalização econômica no continente.

Telefónica CTC Chile conseguiu fechar o ano de 2001 com resultados muito positivos. O decreto tarifário de 1999 provocou custosas perdas. Sem embargo, durante 2000, graças a drásticas medidas de controle de gastos, unida a uma agressiva campanha de publicidade para recuperar quota de mercado na longa distância, dando como resultado um ganho de 2,3

pontos percentuais, permitindo a volta dos lucros. Incrementou-se a produtividade da empresa e CTC Chile contribuiu ao Ebtida com 601 milhões de euros (Casilda Béjar, 2004).

A Telefónica no Chile tem uma situação consolidada, atuando nos mercados de telefonia fixa, celular e internet (Tabela 5.3), com inversões próximas aos percentuais àquelas verificadas para a Argentina, nos últimos quatro anos. Estes países são juntos os dois mais importantes mercados da Telefónica fora da Espanha, tirando o Brasil (vide Gráfico 5.5).

5.3.2.3. Telefónica no Peru.

A Telefónica inicia suas atividades no Peru em 1994, com a aquisição da Entel e da CPT. Vinte anos depois, a empresa espanhola, que detinha inicialmente 36% da antiga empresa estatal peruana de telecomunicações quando de sua venda, detém 100% da Telefónica de Peru, com direito de exploração exclusivo para a telefonia fixa no país, uma larga participação no mercado de telefonia móvel, televisão a cabo e acesso à internet. A privatização do sistema de telecomunicações no Peru fazia parte de uma guinada neoliberal dada pelo Presidente Fujimori (Martinez, 2004).

A Telefónica Peru fechou o exercício de 2000 com mais de 1,7 milhões de linhas, graças à comercialização de inovadores produtos pré-pago adaptados ao mercado peruano, fundamentalmente dirigidos a camadas da população de renda baixa. O grau de digitalização alcançava 96%. A abertura do mercado em novembro de 1999 não teve um impacto significativo na perda de cota do mercado de longa distância nacional, que se manteve em torno a 96%. Durante junho de 2001, aprovou-se um novo Decreto Tarifario, com uma redução dos preços de interconexão de 42%. Para 2002, foram investidos 280 milhões de euros (250 milhões de dólares). Destes recursos, 18% foram utilizados para a ampliação da Telefónica Móvil do Peru. A decisão de destinar estes recursos ao setor de telefonia celular se deveu a que no ano de 2001 a operadora italiana Telecom Italia Mobile (TIM) entrou no mercado de Peru que, graças a eles, experimentou um importante crescimento. Telefónica do Peru e TIM começaram este ano a batalha para a captação de novos usuários. Por outro lado, Telefónica Peru vendeu no mesmo período 100% do negócio de Páginas Amarelas a TPI Peru, o principal editor de diretórios do

país andino. A operação supôs ingressos de 35 milhões de euros (31 milhões de dólares) (Casilda Béjar, 2004).

Durante o ano de 2000, a empresa realizou um esforço de contenção de gastos que lhe permitiu manter a margem de Ebtida em 69%, assim como incrementar o número de linhas por empregado até 516 linhas em serviço/empregado. Em 2001, a Telefónica do Peru incrementou notavelmente o volume de linhas pré-pago, até constituir 32% das linhas de serviço, o que permitiu uma redução dos gastos por inadimplência e de pessoal (Casilda Béjar, 2004).

5.3.2.4. Telefónica no México.

No México, a Telefónica atua na área de telefonia móvel. Dada às particularidades deste país, onde a estratégia foi manter as telecomunicações nacionalizadas, mesmo com a privatização, a Telefónica encontra forte concorrência da Telmex, *incumbent* de telefonia fixa.

México e Brasil encontram-se como espaços de concorrência aberta entre as duas empresas, a Telmex e a Telefónica, sendo ambos os mercados de grandes proporções, movimentando no setor quantidades vultosas em relação ao PIB do país (vide Gráfico 5.4).

5.3.3. Telefónica no Brasil.

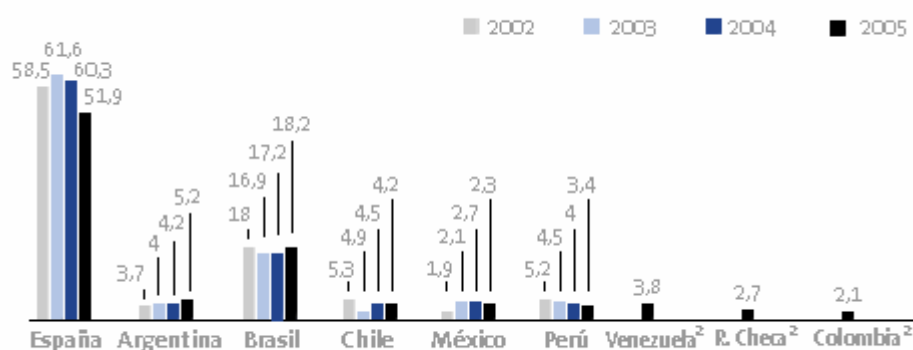
A atuação da Telefónica no Brasil inicia-se com a aquisição da CRT, que depois do leilão da Telebrás e a vitória do consórcio liderado pela empresa espanhola, pela impossibilidade de manter-se como *incumbent* em duas áreas de concessão, desfaz-se da empresa do Rio Grande do Sul. A estratégia da Telefónica estava exatamente em conseguir a posição privilegiada de concessionária no principal mercado brasileiro, o estado de São Paulo. A compra da Telesp representava tornar-se a empresa de referência não só no Brasil, mas na América Latina. O tamanho e os resultados dão o exato sentido desta opção (vide Tabelas 5.4 e 5.5).

Ademais, o Brasil tornou-se a partir de então um espaço privilegiado para a empresa, pois se trata do primeiro mercado, fora da Espanha, do Grupo Telefónica. A evolução dos

investimentos no período 2002 a 2005 (Gráfico 5.5) e o percentual relativo ao mercado brasileiro demonstram claramente a importância do Brasil dada pela *global player* espanhola.

Gráfico 5.5
Telefónica - Distribuição do Investimento por países

(Datos en porcentaje)



¹Considerando la aportación de cada país al consolidado del Grupo Telefónica

²Datos correspondientes a 2002, 2003, 2004 no significativos

Fonte: <http://www.telefonica.es/acercadetelefonica/esp/1descripcion/presencia.shtml>. Acesso em 10/02/2007.

A Telesp fechou o ano de 2000 com um total de 10,596 milhões de linhas em serviço, o que supôs um incremento de 28% com respeito a 1999. O ritmo mensal se situava em 215.000 instalações/mês, reduzindo 53% a lista de espera. A rede alcançou uma digitalização de 94% e uma produtividade total de 790 linhas por empregado, constituindo-se como uma das operadoras mais eficientes do mundo. Destacou-se o agressivo plano de instalação de ADSL em São Paulo, com um número de linhas ADSL previsto próximo aos países europeus como Espanha ou Gran Bretanha.

Em outubro de 2000, passou sua participação da Telesp na Ceterp Celular para Telesp Celular, cujo principal acionista era Portugal Telecom. Assim mesmo, Telefónica Internacional e Portugal Telecom intercambiaram suas respectivas participações em SPT e Portelecom, permitindo incrementar a participação da Telefónica Internacional na Telesp em 350 pontos. A antecipação do cumprimento de metas pela Telesp em São Paulo, ao final de 2001, permitiu o

Grupo Telefónica optar pela prestação de todos os serviços de telecomunicações sem limitações territoriais. O potencial de mercado ao que acenderia a Telefónica era equivalente ao que representava aquele momento o negócio de telefonia no Estado de São Paulo.

Por outra parte, a Anatel autorizou a filial brasileira do grupo espanhol Telefónica a compra de ações que tinha a Iberdrola em distintas operadoras de telefonia brasileiras. O custo da operação (com dados de março de 2002) chegava a 344,3 milhões de euros que pagou cedendo à elétrica 19,13 milhões de ações próprias. A Telefónica adquiriu 7% de TBS Celular Participações, 7% de Sudestecel Participações, 62,02% da Iberoleste Participações, 3,38% da Tele Leste Celular e 3,48% da SP Telecomunicações Holding.

Em setembro de 2001 a Telefônica Brasil logrou eliminar as listas de espera de clientes, com um crescimento anual de 28%, dois anos antes do previsto. Por tal motivo, e tal e como se indicou, foi permitido tanto a Telesp como ao resto de empresas do Grupo, operar em escala nacional (Casilda Béjar, 2004).

No Brasil, o Grupo Telefônica é o maior conglomerado empresarial não-financeiro, com receitas de R\$ 28 bilhões (em 2004), 41 milhões de clientes e 53 mil empregados. Em telefonia fixa, a Telefônica tem 12,4 milhões de clientes no maior mercado do país, o Estado de São Paulo. O Grupo Telefônica atua no mercado de telefonia celular brasileiro com a maior empresa da América do Sul, a Vivo, uma *joint-venture* com a Portugal Telecom que opera 27 milhões de linhas móveis. O conglomerado detém ainda as duas maiores operações do país em internet (Terra Lycos, com 1,750 milhões de assinantes pagos, 1 milhão deles navegando em banda larga) e serviços de call center e contact center (Atento).

Com 12,4 milhões de linhas em serviço, a Telefônica é a maior operadora de telefonia fixa do Grupo Telefónica fora da Espanha. Perto de 33% do total de 37 milhões de terminais fixos instalados pelo grupo em vários países está no Estado de São Paulo. O número atual de linhas, nos 622 municípios paulistas onde a empresa atua, é o dobro dos 6,1 milhões de terminais existentes em julho de 1998, quando a Telesp foi privatizada. Paralelamente à expansão do número de linhas, a operadora empreendeu a modernização da infra-estrutura. A rede tem hoje um índice de digitalização de 99,13%, contra 73% em julho de 1998, tornando possível oferecer aos clientes os mais recentes serviços de telecomunicações disponíveis no mundo. É o caso do Speedy, serviço de conexão rápida à internet cujo

lançamento, em 2000, ocorreu simultaneamente em São Paulo e na Europa. Baseado na tecnologia ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), o Speedy lidera o mercado de internet rápida no País, com 904 mil usuários (dados de 2003).

A modernização da rede permitiu também a popularização dos serviços digitais — Detecta, Transferência de Chamadas, Caixa Postal, Secretária Digital, entre outros —, que agregam novas funções à linha telefônica para facilitar o dia-a-dia dos usuários. Hoje, 5,7 milhões de clientes utilizam pelo menos um dos serviços digitais, num total de 17 milhões de itens instalados.

Em 2002, a Telefônica iniciou as operações de longa distância nacionais internacionais, após receber da Anatel o certificado de antecipação de metas de universalização.

Na área de telefonia pública, o número de orelhões cresceu de 172 mil, em 1998, para os atuais 331 mil (2004), correspondente a uma densidade de 9 aparelhos por grupo de 1.000 habitantes, índice superior ao encontrado nas metrópoles de países como Estados Unidos (6 telefones públicos/1.000 habitantes), França, Alemanha e Espanha (todos com média de 4/1.000).

A Telefônica, num intervalo de cinco anos, investiu R\$ 17 bilhões na expansão e modernização da rede, um aporte de recursos sem paralelo na história do País. No setor privado, a empresa é hoje a primeira colocada em volume de arrecadação de impostos no Estado de São Paulo. Apenas no ano de 2003, a Telefônica recolheu R\$ 3,4 bilhões de ICMS.

Essa massa de investimentos representa um aporte aplicado na introdução de serviços e produtos no mercado brasileiro, sem que haja o estímulo ao desenvolvimento local de pesquisa. A modernização da rede traduz-se na expansão de sua digitalização — tendência técnica irreversível — e na proliferação de serviços/produtos de tecnologia não nacional.

Os dados apresentados revelam a importância e o peso da Telefônica, consoante a dois aspectos essenciais. O primeiro diz respeito ao peso econômico do estado de São Paulo, o que significa não só a existência de um mercado consolidado, com necessidades prementes de serviços de telefonia e valor adicionado, como a prevaência de uma tendência de crescimento. Ali, estão as principais empresas do país, uma demanda corporativa importante, alvo preferencial das operadoras de telecomunicações. O outro aspecto relaciona-se ao aporte de investimento feito pela Telefônica desde sua entrada no mercado brasileiro.

A receita líquida do grupo de operadoras fixas e móveis da banda A, em 2003, foi de R\$ 45,7 bilhões – crescimento médio de 11,2% comparado a 2001 (R\$ 40,8 bilhões). A Telefônica (Telesp) destaca-se com uma média de lucro anual (para os anos de 2001, 2002 e 2003) de cerca de 50% (tabela 5.4).

Tabela 5.4
Margem Ebtida

Operadora	Receita Líquida (em bilhões R\$)	Lucro ou prejuízo líquido (em bilhão R\$)	Margem Ebtida (em %)		
			2001	2002	2003
Telefônica	10	1,075	51,1	49,1	47,9
Brasil Telecom	7	0,443	43,1	47,4	47,9
CTBC	0,8	ND	ND	35	ND
Telemar	11,8	-0,415	34,1	44,6	43,7
Embratel	7,1	-0,626	13,6	19,1	22,4
TCO	1,5	0,3	36,9	39,4	ND
TIM Sul	0,8	0,06	40,5	39,5	39,2
Telefônica BA/SE	0,4	-0,005	32,1	30,5	29,7
TIM Nordeste	0,9	0,1	38,1	46,4	41,7
Amazônia Celular	0,4	-0,02	28,8	29,6	27,7
Telefônica RJ/ES	1,8	0,1	35,2	32,6	35,2
Telemig Celular	0,9	0,06	42,6	41,5	41,3
Telesp Celular	1,4	-1,1	31,1	37,2	ND
Telefônica Celular/RS	0,9	0,1	41,2	42,2	40,9
TOTAL	45,7	-	-	-	-

Fonte: <http://www.teletime.com.br/teletime/revista/54/rentabilidade.htm>, acessado em 20/11/2003.

Na Tabela 5.5, temos o quadro mais atualizado do mercado de STFC no Brasil, e nele fica patente a situação privilegiada da Telefônica, que atua na área mais importante do país. Seus resultados apresentam-se próximos ao da Telemar, concessionária da Região I, que agrega 16 estados da federação. Ressalta, também, o pequeno poder de fogo representado pelas operadoras que são autorizadas para prestar o serviço de telefonia fixa, as chamadas espelhos, a GVT e a Intelig. Neste sentido, a estratégia da Telefônica, quando da privatização do Sistema Telebrás, em apostar pesadamente no leilão da Telesp, conseguindo a concessão para a Região III (vide Shima, 1999), permite hoje que a empresa detenha resultados tão expressivos no conjunto do STFC brasileiro.

Tabela 5.5
Operadoras de Telefonia Fixa no Brasil
2005

Operadoras	Receita líquida	Ebtida	Linhas instaladas	Linhas em serviço	Digitalização	ADSL
Brasil Telecom	R\$2,576bilhões	R\$754,1milhão	10,796milhões	9,549milhões	99,96%	900mil assinantes
CTBC Telecom	R\$583,6milhões	R\$201,9milhões	858,058mil	658,749mil	99,94%	52,677mil assinantes
Embratel	R\$1,859bilhão	R\$470,8milhões	6,016milhões	1,916milhão	100%	-
GVT	R\$800milhões	30% (margem)	1,2milhão	800mil	100%	62mil assinantes
Intelig	-	-	33,459mil	33,459mil	100%	-
Sercomtel	R\$158,073milhões	18,89% (margem)	163,169mil	148,110mil	100%	13,210mil assinantes
Telefônica	R\$3,721bilhões	R\$1,729bilhão	14,308milhões	12,359milhões	99,20%	1,084milhão assinantes
Telemar	R\$4,324bilhões	R\$1,748bilhão	17milhões	14,9milhões	99,90%	730,889mil assinantes

Fonte: Composição feita a partir do Atlas Brasileiro de Telecomunicações, 2006.

CAPÍTULO 6 - A Telefônica e a política de gestão e organização do trabalho para a instalação e manutenção das linhas telefônicas no Estado de São Paulo.

Neste capítulo, são apresentados os resultados do trabalho de campo, junto à Telefônica e às empresas terceirizadas, para a prestação dos serviços de instalação e manutenção das linhas telefônicas no estado de São Paulo.

A Telefônica atua como uma gestora de contratos. Terceiriza em quase sua totalidade os serviços relativos à instalação e à manutenção da rede de telefonia fixa (telefones públicos (TP) e as linhas de assinante (LA))⁸⁶ e mantém uma ingerência exaustiva no que diz respeito aos prazos de execução dos serviços, como de sua qualidade, e aos contratos de trabalho, participando do processo de contratação e dos acordos coletivos, celebrados com o acompanhamento do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado de São Paulo (Sintetel-SP)⁸⁷.

Para nosso trabalho de campo foram pesquisadas duas (02) empresas em LA (Prestadora A e Prestadora B) e uma (01) empresa em TP (Prestadora C).

O capítulo está organizado da seguinte maneira: são três itens, onde são apresentados os dados gerais da empresa no Brasil e a indicação das principais áreas de atuação e serviços disponibilizados (6.1.); a política de gestão e organização dos serviços, definindo a rede de prestadoras (terceirizadas) da operadora (6.2.); o trabalho nas prestadoras de serviço da Telefônica, com a discriminação do perfil dos trabalhadores empregados nas prestadoras, a organização do trabalho por eles executados e as mudanças tecnológicas e organizacionais que vêm atingindo os serviços de instalação e manutenção das redes telefônicas no estado de São Paulo (6.3).

⁸⁶ A Telefônica mantém um grupo de técnicos de transmissão de dados (GTD), voltados para a manutenção de redes de banda larga para empresas.

⁸⁷ O Sintetel-SP - com a privatização - manteve a estratégia de incorporar todos os trabalhadores das telecomunicações, da operadora às suas subcontratadas, abarcando uma definição ampla em relação às atividades das telecomunicações e setores afins. Para um universo de 120 mil trabalhadores, 40% são sindicalizados (Dados disponibilizados pela Assessoria de Comunicação do Sintetel-SP, em entrevista realizada em 08/04/2005).

6.1. Estrutura e atuação da Telefônica.

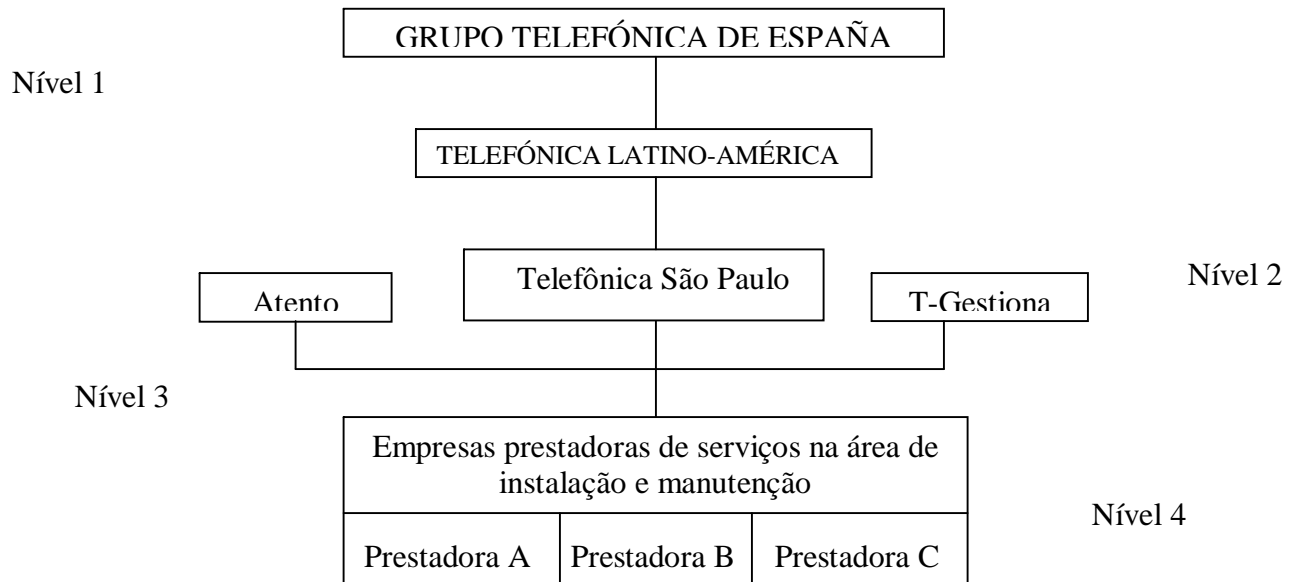
A Telefônica possui outorgas de telefonia fixa com concessão local e longa distância nacional (LDN) para os setores 31, 32 e 34 da Região III (Estado de São Paulo); com autorização local e LDN para as Regiões I (concessão da Telemar) e II (concessão da Brasil Telecom) e Setor 33 da Região III; e com autorização de longa distância internacional (LDI) para as Regiões I, II e III (Teletime, 2006).

A composição societária da Telecomunicações de São Paulo S.A. – Telesp é a seguinte: 50,61% SP Telecom. Holding Ltda, em que os 100% pertencem a Telefónica Internacional S.A.; 34,74% Telefónica Internacional S.A.; e 14,65% Outros (Teletime, 2006). Os dados denotam, claramente, a propriedade majoritária do Grupo espanhol.

A operadora atua em todo o estado de São Paulo oferecendo serviços para clientes domésticos (público em geral) e corporativos (empresas). A oferta corresponde a um leque, que agrega a telefonia fixa à Internet banda larga, como também à telefonia celular. Para garantir a instalação e a manutenção da rede, que possibilita a disponibilização dos serviços de telecomunicações oferecidos pela Telefônica, a operadora gestiona contratos de prestação de serviços com, atualmente, doze outras empresas. A Telefônica terceiriza a parte de instalação e manutenção das redes telefônicas, enquanto detém na sua estrutura além da gestão de contratos (as “mesas de compras”), os setores comercial, de finanças, recursos humanos e de assuntos regulatórios e institucionais⁸⁸.

⁸⁸ A Telefónica abriu uma filial da Telefónica I+D no Brasil e no México, porém a parte mais importante de produção de pesquisas e de aquisições de patentes mantém-se na matriz, na Espanha.

Figura 6.1
Estrutura da Prestação de Serviços de Telefonia Fixa no Estado de São Paulo



Fonte: Composição feita a partir de modelo construído por Oliveira (2004), e ajustado em pesquisa de campo realizada junto à Telefônica.

A Figura 6.1 ilustra o modelo de atuação da Telefônica em São Paulo, para a oferta dos serviços de telefonia fixa. O primeiro nível de sua estrutura corresponde à empresa matriz, a Telefónica de Espana, e à Telefónica Latino-América, que administra os serviços de telefonia fixa no continente. No nível dois, encontram-se a Telefônica e as demais empresas existentes no país, como a Atento, empresa de *call center* do grupo e que entre os seus clientes tem a própria operadora. A Atento é o canal de ligação entre o cliente da operadora e as prestadoras de serviço. Outra empresa é a T-Gestiona, que gere os contratos da Telefônica com as suas prestadoras de serviços na área de instalação e manutenção das redes. As relações entre Telefônica e suas prestadoras estão identificadas no nível três, enquanto as atividades das prestadoras de serviço correspondem ao nível quatro de nossa figura.

Fica, assim, revelado o esquema hierarquizado de relação entre a operadora e as suas prestadoras de serviço. A partir das características do “modelo em redes” de Veltz (2000) e das

observações de Carleial (2000; 2001), podemos indicar os traços distintivos de organização da Telefônica para a prestação de serviços de telefonia fixa, na definição da operadora como uma firma-rede. São elas:

- 1) a descentralização da atividade, com a passagem das atribuições de instalação e manutenção das redes telefônicas para as terceirizadas;
- 2) a constituição de uma rede contratual de caráter vertical (hierárquica);
- 3) a passagem para as terceirizadas da massa dos trabalhadores, formada pelos técnicos, outrora absorvida diretamente pela operadora.

A Telefônica, como concessionária de STFC⁸⁹ em São Paulo, organiza-se em três grandes segmentos de serviços, a telefonia fixa, a telefonia móvel e a Internet. A discriminação de tais serviços encontra-se a seguir (itens 6.1.1., 6.1.2., 6.1.3.).

6.1.1. Telefonia Fixa⁹⁰.

A Telefônica oferece serviços de telefonia fixa para dois segmentos de clientes: 1. residenciais e 2. profissionais e empresas. São produtos que se caracterizam por aplicar à aquisição da linha telefônica, pacotes que devem se ajustar ao perfil de uso e financeiro do cliente.

Para os clientes residenciais, existem cinco tipos de pacotes:

- 1) A Linha Clássica, que possui a vantagem de ser uma linha completa com as melhores tarifas em todas as ligações, caracteriza-se por ter 100 pulsos inclusos na mensalidade; realiza todo tipo de ligação em qualquer horário; tem as melhores tarifas nas ligações de fixo para fixo; oferece máxima economia no horário reduzido; recebe chamada a cobrar; permitir o acesso à Internet Banda Larga através do Speedy; permite o envio de fax; permite instalar Serviços

⁸⁹ O Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) é o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia. São modalidades do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral o serviço local, o serviço de longa distância nacional e o serviço de longa distância internacional (http://www.anatel.gov.br/telefonia_fixa/stfc/stfc.asp?CodArea=26&CodTemplate=32, acessado em 10/11/2006).

⁹⁰ Este item, como os seguintes (6.1.2., 6.1.3.), baseia-se no site da empresa, www.telefonica.com.br, acessado entre setembro de 2005 e dezembro de 2006.

Digitais, como: Detecta, Transferência de Chamada, Atendimento Simultâneo, Secretária Digital e Bloqueador de Celular.

2) A Linha Controle, que é um pacote fixo mensal de minutos de ligações locais para telefones fixos e possui a vantagem de controlar os gastos após o término do pacote e realizar ligações DDD, DDI e celular utilizando-se o Cartão da Economia⁹¹. As características deste pacote são: 400 minutos para realizar chamadas locais fixo-fixo (380 minutos do pacote mais 20 promocionais); recebe ligações normalmente, com exceção das chamadas a cobrar; tarifação única por minuto; Cartão da Economia para realizar ligações após o término do pacote e também para fazer ligações DDD, DDI e celular; para utilizar os créditos dos Cartões da Economia, é possível cadastrar uma senha; compatível com a maioria dos Serviços Inteligentes, Internet discada e Speedy.

3) A Linha da Economia Família, que tem as vantagens de ser mais barata e ajudar no controle dos gastos; possibilitar ligações DDD, DDI e celular com o uso do Cartão da Economia; permitir que até 4 pessoas da família usem seu próprio cartão através de senhas individuais. A Linha se caracteriza por realizar chamadas locais para telefones fixos; fazer ligações para DDD, DDI e celular através do Cartão da Economia; permitir que até 4 pessoas da família utilizem seu próprio Cartão da Economia através de senhas individuais; ter 50 pulsos de franquia; receber qualquer tipo de ligação, exceto a cobrar; realizar chamadas a cobrar; realizar conexão à Internet (através de provedor local); enviar FAX, desde que através de chamadas locais; permitir a aquisição de Caixa Postal, Secretária Eletrônica Light, Seguro Conta Garantida e Plano de Manutenção; realizar chamadas para códigos de emergência (ex. 190), códigos especiais gratuitos (102 e 103 15), códigos especiais tarifados (130, 132, 134) e 0800.

4) A Linha Jovem, que serve para manter o mesmo valor todo mês das contas dos filhos, possui ademais a vantagem de controlar os gastos após o término do pacote e realizar ligações DDD, DDI e celular, utilizando o Cartão da Economia e de ter a linha principal desocupada. As características deste pacote: pacote mensal de 450 minutos para realizar chamadas locais para telefone fixo; recebe ligações normalmente, com exceção das chamadas a cobrar; tarifação única por minuto; Cartão da Economia para realizar ligações após o término do

⁹¹ O Cartão da Economia é um cartão Pré-Pago com créditos, que os clientes adquirem no varejo para realizar ligações para Celular, DDD, DDI nas Linhas Econômicas da Telefônica (Economia, Economia Família, Super Economia, Controle, Jovem e Limite).

pacote e também para fazer ligações DDD, DDI e celular; para utilizar os créditos dos Cartões da Economia, é possível cadastrar uma senha; compatível com a maioria dos Serviços Digitais, Internet discada e Speedy.

5) Linha AICE. Em cumprimento ao Regulamento do STFC⁹², a Telefônica comunicou o lançamento da Linha de Acesso Individual Classe Especial (AICE), em 01/07/2006, na área de concessão da Telefônica, setores 31, 32 e 34, nas seguintes localidades: São Paulo, Guarulhos, Campinas, Osasco, Ribeirão Preto, São José dos Campos, São Bernardo do Campo, Santo André e Sorocaba. A linha AICE não dá direito à franquia e não possui diferenciação tarifária por horário. Os valores praticados para as chamadas Longa Distância estão de acordo com os planos homologados pela Anatel⁹³.

Para os clientes profissionais e empresas, a Telefônica distingue dois tipos de planos (Planos Locais e Planos Internacionais) e seis tipos de produtos (Plano Minutos, Linha Telefônica, Serviços Inteligentes, DDR Digital, Multilink e Condomínio Digital).

No Plano de Minutos, a Telefônica tem planos de ligações locais com o perfil da empresa (de fixo para fixo, de fixo para fixo e para celular). A Linha Telefônica é um serviço de comunicação de voz que permite realização e recebimento de chamadas entre um terminal telefônico e outros pontos, sejam eles fixos ou móveis, em qualquer parte do país ou do mundo. A Telefônica instala e mantém um par de fios metálicos, estabelecendo-se uma linha de transmissão de voz através do STFC. O Produto Serviços Inteligentes é um conjunto de serviços práticos e fáceis de operar, para que as empresas possam ganhar mais comodidade no dia-a-dia e mais agilidade na hora de realizar negócios. São serviços adequados geralmente para pequenas empresas, que não possuem equipamentos avançados e que necessitam de simples tecnologia e de baixo custo para facilitar o trabalho. Essa facilidade não é permitida em sistemas de discagem direta a ramal. Através do DDR Digital, a empresa poderá efetuar chamadas para qualquer localidade, em terminais fixos ou móveis. O DDR Digital pode ser conectado a aparelhos de fax e computadores, permitindo a transmissão de voz, dados e imagens. O MultiLink é um produto

⁹² “O Aice [o chamado telefone econômico] está previsto nos artigos 3º. e 19º. do novo Plano Geral de Metas de Universalização (PMGU) que integra os novos Contratos de Concessão da Telefonia Fixa. O serviço vem sendo discutido pela Anatel desde 2003, como forma de popularizar o acesso aos serviços de telefonia, diante da constatação que muitas pessoas não tinham o serviço fixo mesmo havendo, na localidade, rede e linhas disponíveis para instalação imediata” (Teletime, 2006 (no. 91): 12).

⁹³ O Plano encontrava-se ainda em análise em dezembro de 2006.

com tecnologia RDSI, que permite a integração de voz, dados e imagens. É uma solução que oferece alta velocidade e qualidade digital ponto a ponto com um custo adequado para empresas.

6.1.2. Telefonia Móvel

A Telefônica optou não relacionar sua oferta de telefonia fixa (Telefônica) com o serviço de telefonia móvel, a partir da Vivo (da qual constitui uma *joint venture* com a Portugal Telecom). Esta é uma estratégia da empresa diferenciada da qual tomou outra operadora, detentora de concessão local, a Telemar, que oferece pacotes conjuntos fixo-móvel, com o seu braço celular, a OI⁹⁴.

Para a telefonia celular, a Telefônica disponibiliza produtos multimídia (tons musicais e imagens), para clientes residenciais. Para profissionais e corporações, a empresa possui planos WAP e Guia mais de Bolso, disponíveis para PDA (Palm, Wap e Pocket PC).

6.1.3. Internet.

Os serviços de Internet constituem hoje uma oferta agregada naturalmente às linhas telefônicas (são serviços de valor agregado). Mesmo oferecendo a chamada Internet discada (que se caracteriza por ocupar a linha telefônica do cliente), o foco é o serviço de Internet banda larga, o ADSL. A banda larga é hoje um espaço de franca concorrência entre as operadoras de telecomunicações e as empresas de TV a cabo⁹⁵.

Para clientes residenciais, existem as opções do acesso discado e de banda larga. No acesso discado, há três possibilidades para o cliente: o Plano Internet Ilimitada, em que o cliente

⁹⁴ No final de 2006, a Telefônica lançou um serviço conjunto fixo-móvel para os clientes Vivo (pós-pago) e Speedy (banda larga). Nos finais de semana, estes clientes poderão ligar gratuitamente de seu fixo para seu móvel, e vice-versa.

⁹⁵ No Capítulo IV, fizemos referência à NET, que oferece atualmente serviços de Internet banda larga – com o Net Virtua -, e de linha telefônica – em parceria com a Embratel, além da oferta tradicional de TV a cabo. Em face desta concorrência – ainda de pouca importância em São Paulo, dada a pequena capilaridade, comparada à rede da Telefônica – e da estratégia de busca de sinergia, oferecendo serviços de convergência, a Telefônica já tem planejado a oferta, para 2007, de TV por assinatura, via satélite (DTH).

tem acesso à Internet 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem cobranças de pulsos telefônicos; e os provedores iTelefônica e Terra. A Banda Larga da Telefônica é o Speedy, que oferece conexão estável e em alta velocidade à Internet. Entre as vantagens indicadas estão a não cobrança de pulsos, o acesso livre com custo mensal fixo, conexão instantânea, sem discagem, além da possibilidade de fazer downloads mais rapidamente e explorar conteúdos multimídia de som e imagens com altíssima qualidade.

Existem vários planos de Speedy (maior e menor capacidade/maior e menor velocidade) para o cliente residencial, de acordo com diversos perfis de cliente, de suas necessidades e sua condição financeira, além do serviço Speedy Wi Fi, que é uma solução do Grupo Telefônica para acesso à Internet banda larga sem fio.

O Speedy Wi-Fi está disponível em inúmeros locais públicos, como hotéis, shoppings, universidades, cafés, hospitais, restaurantes, centros de convenções e outros estabelecimentos. Estes locais são chamados de Hotspots e estão devidamente identificados com a logomarca Speedy Wi-Fi.

Para profissionais e corporações, a Telefônica oferece o Acesso IP Internet (VoIP)⁹⁶, conexão dedicada à Internet por meio da Rede IP Telefônica.

A Telefônica oferece o Serviço de Redes Corporativas, onde estão disponibilizados:

a) X.25 Linha de serviços de comunicação de dados, baseada em plataforma de rede, que atende necessidades de baixo ou médio volume de tráfego. É indicada para acesso remoto a banco de dados, envio de arquivos e interligação de redes locais. Esta é a solução adotada, por exemplo, para a validação de cheques e cartões de crédito com empresas e associações como Visanet, Redecard e Serasa. Trata-se de um meio seguro, com alta confiabilidade na transmissão e cobertura em todo o Estado de São Paulo. Vale destacar, ainda, que o produto é gerenciado pela Telefônica Empresas, com monitoramento das redes 24 horas por dia, 365 dias por ano;

b) Frame Relay Serviço de comunicação de dados em alta velocidade para a interligação de redes locais (LANs). Conecta pontos geograficamente dispersos, permitindo que diferentes canais compartilhem a mesma linha de transmissão. O produto tem capacidade para

⁹⁶ A Telefônica não disponibiliza serviço VoIP para pessoa física (Residenciais).

alto volume de informações em curtos intervalos de tempo (tráfego em rajadas). Além disto, a maioria dos protocolos utilizados – IP, IPX (Novell), SNA (IBM), AppleTalk, entre outros – são eficientemente transportados. Essa solução está disponível tanto nas principais cidades do País como internacionalmente;

c) Megalink Solução de comunicação de dados em banda larga, com capacidade para a transmissão simultânea de dados, voz e imagem em altíssima velocidade. Este serviço possibilita uma conexão eficiente e confiável com o mínimo delay. Está disponível tanto nas principais cidades do País como internacionalmente;

d) VPN IP Rede privativa virtual que permite a conexão entre todos os pontos de uma rede corporativa WAN (Wide Area Network). Utiliza MPLS, o recurso mais avançado para a construção de WANs baseadas em protocolo IP. Isso garante, além de flexibilidade e segurança, a qualidade de serviço (QoS) e a priorização de tráfego (CoS), sem necessidade de investimentos em novas plataformas. É a solução indicada para intranets e extranets. O serviço possibilita, ainda, a criação de diferentes perfis de tráfego, permitindo a prioridade de determinadas aplicações (como softwares de missão crítica ou real-time) ou endereços IP. O suporte do Centro de Gerência de Redes da Telefônica Empresas assegura o monitoramento – em tempo integral – das falhas e da performance do backbone IP. Essa solução está disponível tanto nas principais cidades do País como internacionalmente;

e) Clear Channel Serviço para interligação direta de dois ou mais pontos. Permite a conexão de equipamentos e a troca de dados de maneira integrada e segura. As velocidades podem variar de 1,2 kbps a 2 Mbps. Esta solução possibilita, por exemplo, a interconexão de redes locais (LANs) de empresas: ligação entre matriz, filiais, principais clientes, fornecedores e parceiros de negócio.

6.2. A política de gestão do trabalho da Telefônica.

A Telefônica somava em 2005 cerca de 9.000 trabalhadores, menos de 10% do total daqueles empregados no setor das telecomunicações, enquanto que nas prestadoras de serviço estavam empregados 16,8 mil trabalhadores.

Como aconteceu com as demais operadoras, a Telefônica demitiu milhares do quadro técnico. Em 1998, ano da privatização, a Telesp mantinha cerca de 22.000 trabalhadores em seu plantel, mais de duas vezes o número de empregos existente quando da entrada da empresa espanhola no Brasil.

O crescimento da massa de trabalhadores nas telecomunicações acompanhou a pujança do setor, com a ampliação de negócios relativos às novas tecnologias, a internet, a telefonia celular, entre outras. Na Telefônica, observa-se nesse contexto o dispêndio de um grande esforço voltado para a comercialização dos serviços de telefonia que passam a integrar a oferta do setor no país, feita nas centrais de atendimento que crescentemente foram substituídas pelas centrais de tele-atendimento. Uma empregada da Telefônica, egressa da estatal, reflete na mudança de sua função os novos rumos travados pela operadora.

Eu era atendente de loja, atendia o cliente residencial que vinha reclamar sobre a conta na loja... existia [call center], mas a cultura do povo era ir para a loja, eu não sei se por receio ou dificuldade de ligar, era muita fila na loja. Com a chegada da Telefônica, foram fechadas as lojas coagindo as pessoas para o tele-atendimento. Apesar de haver o serviço por telefone, a maioria ia para as lojas, pessoalmente. Mudou o perfil da loja [atendimento], pois não se queria que a gente atendesse tanta reclamação, queria que a gente redirecionasse para o 0800, mudamos para o perfil de vendedor, então nós tivemos que vender, aparelho, identificador de chamada, telefone sem fio, fax, [...] (Assistente técnico, em 18/10/2006).

Enquanto a empresa passava por uma reestruturação, as áreas de instalação e manutenção das redes telefônicas eram transferidas para empresas terceirizadas, as prestadoras de serviço, a partir de contratos abertos pela Telefônica. É importante frisar que a estatal Telesp já usava do expediente da terceirização, porém com a venda da operadora paulista para a Telefônica, o processo intensificou-se sobremaneira. Nos leilões que ocorriam para a definição das contratadas, levava o contrato quem ofertasse o menor preço, por linha instalada/mantida. Quando da aquisição da Telesp, a Telefônica mantinha contratos – de um (1) ano⁹⁷ – com cerca de 80 terceirizadas, número que diminuiu drasticamente nos sete anos seguintes à privatização,

⁹⁷ Está prevista uma mudança de 01 (um) ano para 03 (três) anos, a partir de 2007, no prazo médio dos contratos estabelecidos pela Telefônica e empresas terceirizadas, para a prestação dos serviços de instalação e manutenção das redes. A expectativa é de que com contratos com prazos maiores diminua a rotatividade de trabalhadores, que por conta do fim dos contratos fixados tendem a migrar de uma prestadora a outra (Informação prestada pelo Vice-Presidente do Sintetel-SP, em entrevista realizada em 04/12/2006).

devido quase sempre às exigências da operadora, buscando cumprir mais eficientemente as metas da Anatel e a conseqüente fusão de prestadoras, muitas vezes por pressão da própria Telefônica.

A respeito da situação que se estabeleceu com a privatização, no que se refere ao emprego e à atuação do sindicato, é importante frisar a avaliação que fez um dos assessores do Sintetel-SP entrevistado:

Nosso sindicato tem uma experiência impar no país, depois da privatização, que foi assumir o desafio de organizar e representar todo o ramo de telecom. Assim, enquanto a Telefônica reduziu seu efetivo a exemplo do que fizeram BrT e Telemar, o emprego no setor cresceu 8 vezes. Atuamos no sentido de enfrentar a precarização da contratação. Hoje, o sindicato tem acordos coletivos de trabalho assinados com mais de 100 empresas e tem na base cerca de 120 mil trabalhadores.

A Telefônica, que de um lado demitiu milhares do quadro de técnicos, como ocorre com as demais teleoperadoras, é mais uma gestora de contratos terceirizados do que propriamente uma grande empregadora direta. Tem 9 mil trabalhadores (menos de 10%) do total do estado. A taxa de sindicalização da empresa, até por herança da fase anterior à privatização é de 60% (alta para o país). No conjunto dos 120 mil temos 40% de sindicalizados. A nova reforma sindical em andamento prevê um piso de 18 a 22% de sindicalizados (Assessor do Sintetel-SP, em 28/10/2004, grifo nosso).

As mudanças no mercado de trabalho que passam a ocorrer desde a chegada da Telefônica, neste novo ambiente marcado pela crescente flexibilização das relações de trabalho e mudanças na gestão e organização do trabalho (notadamente pela transferência de grande parte dos trabalhadores, que antes estavam na estatal para as terceirizadas), referem-se muito diretamente às mudanças na estrutura da empresa, que redefinem funções, e cuja tendência é a de aumentar as responsabilidades e agregar tarefas. Ou seja, observa-se uma crescente tendência de intensificação do trabalho, identificada também na análise de nossa pesquisa para as atividades técnicas e de atendimento nas prestadoras de serviço.

Outro fato que advém da reestruturação da empresa é o corte de trabalhadores, que aparece também como principal alternativa quando a empresa necessita diminuir custos em face de resultados negativos. A Telefónica de España (considerando o saldo de todos os países onde a empresa atuava) teve um lucro, em 2003, de US\$ 2,3 bilhões, depois de um período de dois anos de prejuízo. Tal desempenho teria duas causas: o aumento do faturamento da telefonia fixa e móvel e o corte de custos, relativo a um plano de corte de empregos, com previsão de impacto de US\$1,05 bilhão (Gazeta Mercantil, 14, 15 e 16/11/2003). Este corte atingiria 6.300 postos de

empregos na América Latina (<http://info.abril.com.br/aberto/infonews/102003/10102003-3.shl>, acessado em novembro de 2006).

Outro processo de reestruturação organizacional com efeitos de desemprego ocorreu em março de 2006. A reorganização nas operações da Telefônica conduzidas ao longo do mês de março - com a incorporação da Telefônica Data Brasil Holding e a cisão parcial da Telefônica Empresas, além da junção da Telefônica Assist e da Atrium - resultou na demissão de 250 funcionários (http://idgnow.uol.com.br/mercado/2006/03/30/idgnoticia.2006-03-30.9653953471/IDGNoticia_view, acessado em dezembro de 2006).

Esses fatos são parte de uma constância caracterizada pela política deliberada de corte de pessoal que a empresa vem conduzindo na América Latina, como na Espanha. No Chile, entre 1997-2002, a Telefónica CTC teve uma queda de cerca de 4.000 empregados. Num período maior, entre 1994-2003, a Telefónica de Peru tinha acabado com cerca de 9.000 postos de trabalho. Na Argentina, entre 1994 e 2001, foram 6.836 e no Brasil em um ano, entre 2001-2002, este número foi de 1.400 empregos (Martinez, 2004).

Assim o primeiro aspecto a destacar com a mudança de modelo, com a privatização, e exemplarmente ilustrada com os resultados da Telefônica no Brasil, como nos demais países latino-americanos onde passou a atuar, foi a da demissão de boa parte do quadro de trabalhadores empregados diretamente pela operadora. Outro aspecto, relacionado diretamente a este, é a absorção de um grupo desses trabalhadores pelas empresas que passam a responder pelas áreas de instalação e manutenção das redes telefônicas, as terceirizadas, prestadoras de serviço da operadora.

De um lado, a empresa, em face das possibilidades técnicas e institucionais, define o espaço de atuação, crescentemente agregando valor à sua atividade principal – ou seja, agregando à oferta da linha telefônica, os serviços de internet e TV por assinatura (para 2007) -, de outro, busca, em freqüentes processos de reestruturação internos e externos à empresa, formas de gerir e organizar a atividade fim, para a qual detém a concessão pública, sob uma estrutura que congrega um conjunto de prestadoras e na qual detém grande poder de ingerência.

Ademais, outro aspecto importante que se revela quando se analisa mais de perto o mercado de trabalho nas telecomunicações é a mudança no perfil da oferta de trabalho, representada agora por uma grande gama de trabalhadores com faixa etária menor, pouca

experiência na área, e com pouca expectativa quanto ao futuro profissional. Neste sentido, cabe observar que setores como de *call center* passem a compor a primeira alternativa para a entrada de muitos jovens no mercado de trabalho. Na área técnica, a tendência é a substituição, hoje quase absoluta, de profissionais experientes – alguns remanescentes da Telesp estatal -, por jovens que optam pela atividade por uma necessidade imediata, em formação técnica – normalmente na própria empresa -, e sem muita expectativa quanto a um crescimento na carreira.

No mercado de trabalho das telecomunicações passam a configurar dois quadros distintos. Na operadora, estão os trabalhadores mais qualificados e com melhores salários, representados por diretores, operadores das “mesas de compras” e gestores – normalmente técnicos com maior experiência, egressos da Telesp -, que acompanham diretamente a execução das atividades das terceirizadas; enquanto que, nas prestadoras, encontramos aqueles grupos de trabalhadores com níveis de escolaridade e qualificação, e salarial, mais baixos, compostos, em sua grande maioria, pelos técnicos. Esta é uma característica resultante da constituição da firmarede (Carleial, 2000).

6.2.1. Antecedentes 1: análises sobre trabalho na CRT.

A Companhia Riograndense de Telecomunicações (CRT) durante o período de 1996 a 1998 esteve sob controle da Telefónica de España. A empresa foi a primeira concessão do Grupo espanhol no Brasil, tendo depois da aquisição da Telesp que se desfazer de suas ações, pois a legislação não permitia – como não permite – que uma operadora seja concessionária de telefonia fixa em duas regiões ao mesmo tempo.

A CRT foi estatizada sob o Governo de Leonel Brizola no Rio Grande do Sul, no ano de 1962. Formava uma *joint venture*, propriedade do Estado e dos usuários das linhas telefônicas e da Telebrás. Durante as décadas de 80 e 90, a Companhia passa por processos de modernização, que implicam na passagem das centrais analógicas às digitais. Mesmo com estes esforços, os resultados apresentaram-se insuficientes, para acompanhar a demanda existente. Em face ao movimento de quebra do monopólio, em 1996, 35% das ações da Companhia foram vendidos a um consórcio formado pela Telefónica de Espanha S/A, Rede Brasil Sul Participações

S/A, Telefónica de Argentina S/A, Compañía Telecomunicaciones de Chile S/A. Sua privatização total ocorreria em 1998 (Larangeira, 1998).

A pesquisa de Sônia Guimarães sobre a CRT acentua alguns aspectos referentes ao programa de racionalização na Companhia que atingiu diretamente o nível e o perfil do emprego. Antes mesmo da privatização, em 1996, institui-se o programa de demissão voluntária (PDV), que reduziu o quadro de empregados em 30%. Foram 1.450 que optaram pelo Programa. Em 1997, dadas às novas necessidades de qualificação e habilidades, a razão entre admitidos e demitidos foi maior que 1 (um), para 415 demissões ocorridas naquele ano, a Companhia admitiu 604. De um lado, as admissões se justificavam pelo baixo grau de escolaridade de grande parte dos empregados da Companhia. De outra parte, as demissões foram possíveis pela inexistência de restrições a esse procedimento no contrato de privatização. Como resultado, além da diminuição do número de empregados (para os anos de referência da pesquisa, 1992-1997, o número de empregados passou de 5.974 para 4.640), alterou-se o perfil dos empregados, quando se considera o grau de escolaridade, num período curto, de 1996 a 1997, observando-se o aumento de pessoal com 2º. e 3º. graus e a queda significativa de pessoal com baixa escolaridade.

O que observamos na CRT corresponde às mudanças que ocorrem em relação à natureza do emprego nas telecomunicações, em geral: os estudos mostram profundas alterações, tanto no que se refere às funções existentes, quanto às qualificações requeridas para desempenhá-las. Observa-se tendência à predominância de funções profissionais e técnicas, o que tende a demandar exigência de treinamento e formação (Larangeira, 1998: 19).

A pesquisa de Sandro Ruduit (2002), por sua vez, detecta outro fenômeno importante. Analisando a CRT, no período de 1995 a 1999, que correspondeu à reestruturação da Companhia, com a sua privatização (parcial em 1996 e total em 1998), o autor aponta para a formação de uma rede de empresas, liderada pela CRT.

A rede de empresas é a unidade de produção formada a partir da constelação de relações de complementaridade e de poder interfirmas, em face da transferência de segmentos do processo produtivo de uma empresa a fornecedores (grandes, médios e pequenos) de produtos, serviços ou mão-de-obra. Ela conjuga variavelmente diversos padrões de relacionamento interempresas (subordinação, cooperação) e práticas de emprego (vistuosas/não-precárias, restritivas/precárias), sobre as quais incidem circunstâncias tanto de ordem técnico-econômica como societal e institucional (Ruduit, 2002: 400).

A pesquisa considerou os seguintes elementos para a análise das categorias de referência do estudo (padrões de relacionamento interempresas e práticas de emprego): o *tipo de serviço* da empresa central, as *condições de mercado* da empresa central, o *padrão de uso da força de trabalho* (nos diversos níveis da rede), os *vínculos sociais dos atores*, e a *estratégia competitiva*.

A rede de empresas investigadas referiu-se às empresas no segmento de digitalização de centrais de comutação (primeiro e segundo níveis de fornecedores), no segmento de instalação de terminais telefônicos (segundo e terceiro níveis) e no segmento de infra-estrutura – construção de redes de fibra óptica e de cabos metálicos (quarto nível de fornecedores).

O autor identificou três formas de relações interfirmas, as *relações de cooperação*, as *relações de subordinação por conveniência* e as *relações de subordinação por dependência*, que são definidas a partir de três parâmetros, a negociação dos vínculos, o intercâmbio e a confiança entre as firmas.

A partir dessa definição, Rudit (2002) identificou relações diferenciadas, que correspondem a uma variável distribuição de poder e diferentes formas de compatibilização dos divergentes interesses. Notadamente, àquelas empresas que prestavam serviços sem nenhum vínculo tecnológico (sem relação para o fornecimento de equipamentos e tecnologia) correspondiam relações de subordinação de maior grau, caracterizadas pela dependência, e normalmente submetendo-se às exigências definidas pela empresa central.

O autor destaca dois fatores condicionantes da prática de emprego, a *natureza das relações interfirmas* e a *posição da empresa na rede*. À medida que aumentam os níveis de rede, mais precários são os vínculos de trabalho, menores são as remunerações.

O intercâmbio e a confiança entre as empresas permitem à parte contratada planejar e estabilizar as práticas de emprego, em face da extensão e do apoio no vínculo interempresas, assim como a negociação das condições contratuais possibilita a obtenção de melhores valores contratados, permitindo a oferta de mão-de-obra mais qualificada e com melhores condições de emprego. Os dados autorizam a afirmação de que quanto maior a cooperação nas relações interfirmas, tanto maiores serão as chances de as empresas contratadas estabelecerem práticas não-precárias de emprego (Rudit, 2002: 424).

Um fator importante destacado por Rudit (2002) refere-se à experiência da Telefónica de Espanha em processos de transformação do uso de mão-de-obra e de conflitualidade

com trabalhadores e sindicatos. Isto contribui grandemente para o aumento do poder de ação da operadora, especialmente em situações em que ela como empresa central, é o ponto de centrifugação da rede de empresas que passa a caracterizar a estratégia de constituição das grandes empresas no Capitalismo atual.

6.2.2. Antecedentes 2: análise sobre trabalho na Telefônica.

Em 2004, Sirlei de Oliveira defendeu tese de doutorado em Sociologia⁹⁸ na USP, tratando da reestruturação das telecomunicações no Brasil, a partir de análise detida sobre a estratégia de gestão da produção e das relações de trabalho na Telesp, acompanhando a passagem de empresa estatal para empresa privada, sob propriedade da Telefônica, no período que vai de 1990 a 2003. A pesquisa toma como estrutura de análise, o estudo da cadeia produtiva das telecomunicações e na perspectiva de formação de uma rede de empresas (sem conceituá-la), incluindo a operadora (Telesp), a Atento (empresa do Grupo Telefônica, que oferece serviços de *call center*), que se constitui como o Escritório de Serviço da operadora, e uma prestadora de serviço, a Logictel, responsável pela instalação e manutenção das redes telefônicas em uma dada porção do estado de São Paulo⁹⁹.

Com a privatização, a Telesp – a partir de então Telefônica – passa por uma reestruturação organizacional, caracterizada pelo enxugamento de sua estrutura hierárquica e pela externalização da parte operacional.

[...] o modelo organizacional desenhado para a Telefônica é compacto, centralizado e atua na gestão dos serviços. Foi este modelo desenvolvido ao longo dos últimos quatro anos. A privatização inicia um processo de inchaço – ampliando de forma direta o número de trabalhadores. Depois de cumpridas as metas de universalização a operadora inicia um processo de reestruturação, fechando diferentes pontos de funcionamento da antiga Telesp, a exemplo dos postos de serviços, das lojas e dos escritórios que funcionavam em diferentes pontos da cidade. Este processo de reestruturação foi realizado por áreas, a Telefônica foi reestruturando as áreas – comercial, rede, serviços, administração, fazendo as junções, centralizando e ao mesmo tempo diminuindo os níveis

⁹⁸ As pesquisas até aqui apresentadas são do campo da sociologia, o que denota o nível de interesse por estudiosos desta área no que diz respeito ao estudo do trabalho, em diferentes perspectivas.

⁹⁹ Estranhamente a autora não inclui uma empresa fornecedora de equipamentos, já que trabalha com a noção de cadeia produtiva. Não há na tese nenhuma justificativa para tal fato.

hierárquicos. Foram estas mudanças que possibilitaram, em um primeiro momento, um amplo processo de demissões por meio de quatro PDI's e PDV's. Dessa forma, ao mesmo tempo que reestruturava Telefônica foi definindo as etapas que seriam externalizadas, sendo que a área que sofreu maior impacto foi a de rede de operações, pois é ela ainda maior empregadora. Mesmo tendo externalizado quase todas as etapas dos serviços que realizava, e mesmo depois de todas as mudanças, a rede de operações ainda é a área que mais emprega (Oliveira, 2004: 165).

Para a autora, a reestruturação da telefonia no Brasil modernizou os serviços ao consumidor, mas as terceirizações reduziram os salários de trabalhadores do setor em até 40%. A Telesp tinha 24 mil funcionários e a Telefônica possui 7.100 (2003). A empresa pública concentrava-se em engenharia, operação e apoio, enquanto a Telefônica priorizou a venda de linhas e a supervisão das demais tarefas, repassadas a prestadores de serviço em áreas. Tem-se o quadro demarcado com a privatização e a estratégia tomada pela Telefônica desde então. No ano de referência da pesquisa de Oliveira, existiam 20 empresas trabalhando para a Telefônica, num total de 42 mil funcionários, metade dos trabalhadores do setor no estado de São Paulo.

Durante a reestruturação, aponta a pesquisadora, houve grande número de demissões, atingindo trabalhadores mais experientes e com menos escolaridade. Em 1997, 68,5% dos trabalhadores em telefonia tinham entre 30 e 49 anos, número que caiu para 54,8% após a privatização, e os empregados entre 18 e 29 anos passaram de 22,1% para 39,2% no mesmo período. Os cabistas, instaladores e reparadores da Telesp foram demitidos, e as terceirizações reduziram a média salarial destes setores entre 30% e 40% (Oliveira, 2004).

De acordo com a pesquisa, as condições de trabalho na área de telefonia mudaram com a privatização. Houve perda de benefícios, embora as jornadas de trabalho tenham aumentado e as reestruturações funcionais sejam constantes. As antigas diretorias da Telesp foram substituídas por equipes com menos níveis hierárquicos, e os planos de carreira deram lugar a avaliação individual e o cumprimento de metas.

As terceirizações pulverizaram os trabalhadores do setor, limitando a ação dos sindicatos, observou a pesquisadora. Os empregados da Telesp estavam reunidos em um único sindicato, o Sintetel-SP, que negociava os acordos coletivos com a empresa. No momento da análise da autora, os trabalhadores estavam ligados a vários sindicatos, como o da construção

civil e o dos operadores de telemarketing, que realizam negociações em separado e com várias empresas, reduzindo o poder de barganha dos trabalhadores¹⁰⁰.

A pesquisadora apontou uma grande preocupação da Telefônica com o controle de qualidade, que é estendido aos serviços terceirizados. E, de outro lado, identificou que apesar da expansão das linhas, o preço das assinaturas ainda inibe consumidores de baixa renda.

6.3. O trabalho nas prestadoras de serviço da Telefônica.

Em 2005, ano de referência de nossa pesquisa de campo¹⁰¹, eram doze as prestadoras da Telefônica e, entre estas, estão as três empresas estudadas, designadas como Prestadora A, Prestadora B e Prestadora C.

6.3.1. A Prestadora A.

A origem da Prestadora A faz parte da evolução de uma estrutura familiar, que ampliou consideravelmente, durante os anos, sua relação junto à Telefônica. Atua na área de projetos, redes, instalação e manutenção na área das telecomunicações, mantendo atividades com exclusividade para a Telefônica¹⁰².

A Prestadora A possui contrato para prestação de serviço de instalação e manutenção das redes telefônicas¹⁰³ na zona Leste da cidade de São Paulo e na região de Cumbica, no

¹⁰⁰ A nossa pesquisa, através de várias entrevistas junto ao Sintetel-SP, revela que o Sindicato crescentemente volta a sua atuação para um grupo maior de trabalhadores, incorporando os diversos segmentos que hoje estão no setor de telecomunicações. Muitos trabalhadores que estavam vinculados ou que exerciam atividades exclusivamente definidas em outros setores hoje são sindicalizados do Sintetel-SP e há normalmente um trabalho de parceria com outros sindicatos. É claro que há divergências fortes sobre quem deve representar determinadas categorias, como foi para o pessoal de infra-estrutura (construção civil) no início do processo de reestruturação e como está sendo para o pessoal de informática e televisão. Isto não é suficiente, ainda, para contrapor uma tendência de pulverização da ação sindical no Brasil, como pudemos identificar quando do estudo sobre as consequências da privatização em Sergipe. Para tanto, vide Santos, Melo & Albuquerque (2002).

¹⁰¹ As entrevistas foram realizadas entre agosto de 2005 e dezembro de 2006.

¹⁰² O caráter de exclusividade é condição, nos limites territoriais do estado de São Paulo, para uma empresa manter contrato de prestação de serviços na área de instalação e manutenção das redes de telefonia com a Telefônica.

¹⁰³ Estão incluídos os terminais para os TP (telefones públicos).

município de Guarulhos. A área de atuação geográfica está dividida em três (03) subáreas, Vila Gustavo, Penha e Cumbica. Esta área corresponde a 1.500.000 acessos LA e 230.000 ADSL.

Na Prestadora A, existem seis (06) coordenações: 1) Linhas e aparelhos (LA)¹⁰⁴; 2) ADSL/LP Dados; 3) Transmissão, comutação e infra-estrutura; 4) Rede externa; 5) Escritório de serviço (ESSE); e 6) Provisionamento/almojarifado (vide Organograma – Figura 3).

A Prestadora A mantém contrato, atualizado anualmente, para a prestação de serviços de instalação e manutenção das redes telefônicas no Estado de São Paulo há cerca de dez anos. Já prestava serviços terceirizados para a Telesp. É uma das empresas que mantém uma relação de maior regularidade, com contratos com a Telefônica, desde a entrada desta no mercado paulista.

O plantel da Prestadora A é formado por cerca de 2.000 trabalhadores, entre funções técnicas, de atendimento, administrativas e auxiliares. Em dezembro de 2005, por necessidade em acompanhar mais exaustivamente o cumprimento das metas do contrato com a operadora, foi criada uma nova função hierárquica, de assessoria direta ao Gestor do Contrato, responsável pela Qualidade e Fiscalização (vide Organograma da Prestadora A).

A média de visita da Prestadora A é de 4.000/dia (atualizada para o ano de 2006). Sua produtividade gira em torno de 750 linhas/trabalhador.

A Gerência de RH aponta uma crescente preocupação da prestadora em garantir as metas de qualidade dos serviços. Para tanto, indica uma mudança de gestão da atividade, a partir do estabelecimento de relações definidas com aqueles que são considerados os três clientes da prestadora: o cliente externo (a Telefônica), o cliente interno (os funcionários) e os acionistas. Para esta nova perspectiva em gerência de RH, a idéia assumida não é mais de recrutar e demitir mão-de-obra, mas trazê-la para as necessidades e objetivos da prestadora (diga-se Telefônica), com um trabalho de formação e conscientização junto aos trabalhadores. Para tanto, existem programas de segurança de trabalho (CIPAs) e Política de Qualidade da Empresa (ISSO 9000).

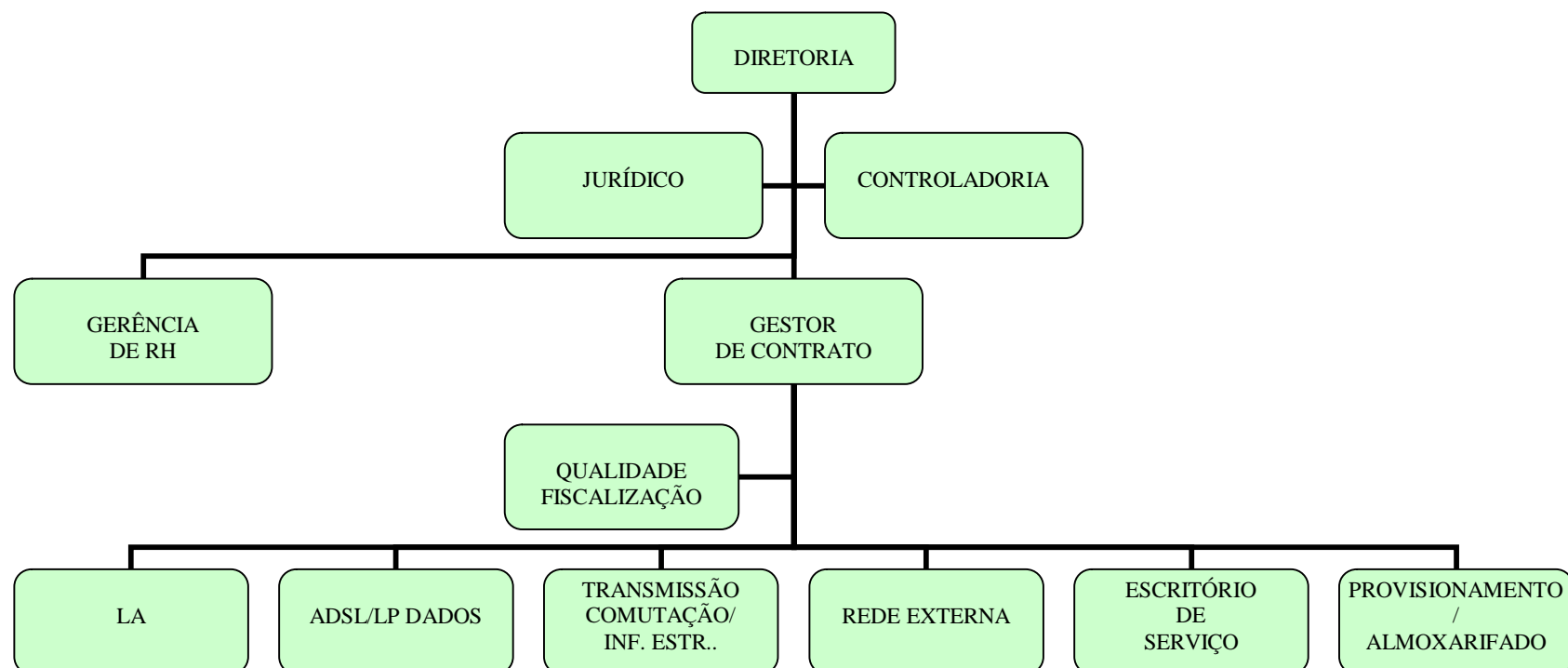
[...] a Telefônica [...] começou a estabelecer algumas regras [...] o contrato normalmente é revisto, principalmente em relação a perfis de satisfação do cliente. As empresas estão monitoradas, basicamente, diariamente, com relação ao número de serviços prestados, índices de satisfação de cliente, tem um índice até sobre ações trabalhistas da empresa que possuem a Telefônica no pólo

¹⁰⁴ Ou Linha de Assinantes.

passivo... A Telefônica está muito voltada para a parte de qualidade de serviço, mas também descobriu-se, um assunto que está muito em moda hoje, gestão de pessoas. Na realidade, o grande diferencial do RH hoje numa empresa que presta serviço, seja para a Telefônica ou outro cliente, é a gestão de pessoas, atendimento ao cliente interno (Coordenadora de RH da Prestadora A, em entrevista realizada em 17/10/2006).

A reestruturação funcional e a reorientação do RH comprovam a crescente preocupação da prestadora em criar um ambiente interno que esteja em consonância com as prerrogativas para a manutenção do contrato de prestação de serviços junto à operadora.

Figura 6.2
ORGANOGRAMA DA PRESTADORA A



Fonte: Composição feita a partir de informações do Coordenador de ADSL/LP Dados da Prestadora A.

6.3.2. A Prestadora B.

A Prestadora B faz parte de um grupo de empresas coligadas que atuam em todo o território nacional em vários segmentos do mercado. Com mais de 30 anos atuando no setor de telecomunicações, a Prestadora B é maior empresa do segmento no Estado de São Paulo, respondendo por 21% dos serviços de implantação, operação e manutenção e toda infra-estrutura necessária para o serviço de operação de telecomunicações. A Prestadora B possui um patrimônio líquido de R\$ 103.916.467,76.

Diferentemente da Prestadora A, a Prestadora B é o resultado de fusões de outras quatro empresas que em algum momento mantiveram contratos de prestação de serviços de instalação e manutenção das redes telefônicas com a Telefônica.

A Prestadora B é hoje¹⁰⁵ responsável pela operação e manutenção de 1.800.000 terminais telefônicos no interior de São Paulo. Sua produtividade encontra-se próxima a 600 linhas/trabalhador. Os serviços de Operação e Manutenção da Rede de Telecomunicações são segmentados em duas grandes áreas: Planta Externa e Planta Interna (comutação, transmissão e infra-estrutura - energia e ar condicionado). Para a execução destes serviços, a Empresa está segmentada em diversos setores: planejamento, projetos, controle técnico operacional, gerenciamento de redes (vide Organograma – Figura 6.3).

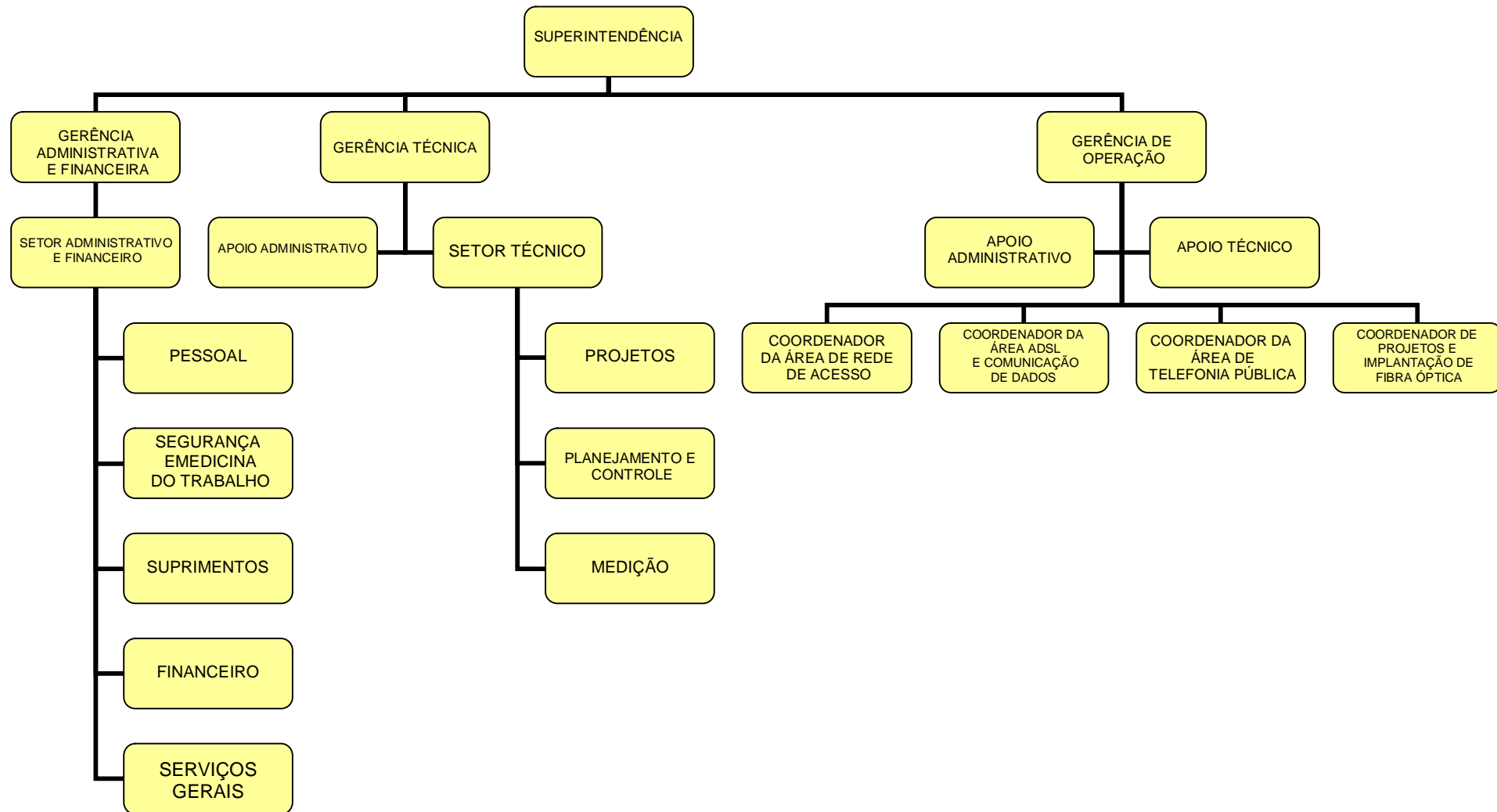
O contrato de operação com a Telefônica refere-se à manutenção corretiva e preventiva na planta externa, planta interna, banda larga, dados e infra-estrutura. Na planta externa, compreendem-se todos os acessos (linhas telefônicas). Incluem-se também os acessos cuja terminação tem um telefone público¹⁰⁶.

Na sua estrutura hierárquica, a Prestadora B mantém o Gestor de Contrato sob a direção do Gerente de Operações. O Organograma (Figura 6.3), apresentado pelo informante, foi redefinido recentemente (2006), para ajustar-se às necessidades de atuação da prestadora e, em termos de nomenclatura, o que até há pouco tempo era designado de Coordenador, recebe atualmente a indicação de Gerente.

¹⁰⁵ Referente ao ano de 2005.

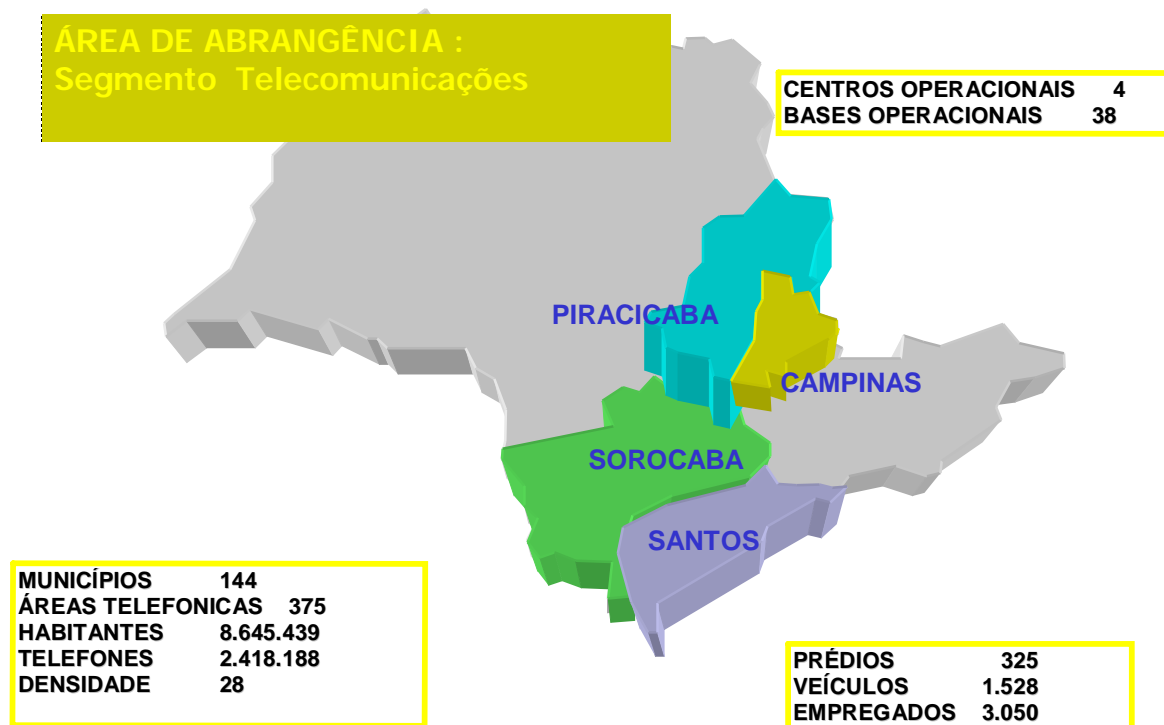
¹⁰⁶ A manutenção do aparelho (Orelhão) é de responsabilidade do fabricante do aparelho, opção de contratação da Telefônica.

Figura 6.3
ORGANOGRAMA DA PRESTADORA B



Fonte: Documento da Prestadora B, 2006.

Figura 6.4
Presença da Prestadora B



Fonte: Documento da Prestadora B, 2006.

As informações relativas à presença da prestadora no estado de São Paulo, onde mantém contrato com a Telefônica, podem ser observadas na Figura 6.4 e na Tabela 6.1. A Prestadora B atua em quatro municípios, identificados como regiões, Campinas, Piracicaba, Sorocaba e Santos. Neste último, o contrato para a prestação dos serviços de instalação e manutenção da rede telefônica é mais recente em relação ao contrato das outras regiões. Cada região corresponde a um número de áreas telefônicas, que normalmente são assistidas por grupos de técnicos, com auto-gestão, e que recebem as ordens de serviço do Escritório de Serviço, localizado em Sorocaba. Os prédios referidos na Figura 6.4 são de propriedade da Telefônica e é onde ficam as centrais de comutação e transmissão (vide Apêndice 3).

Tabela 6.1
Presença, por município, da Prestadora B

	Região Campinas	Região Piracicaba	Região Sorocaba	Região Santos	Geral
Municípios	24	47	51	22	144
Áreas telefônicas	82	90	114	89	375
Habitantes	2.329.775	2.386.766	2.009.515	1.919.239	8.645.439
Telefones fixos	793.271	647.796	374.719	602.402	2.418.188
Densidade	34	27	19	31	28
Telefones públicos	23.519	18.860	11.455	20.113	73.967

Fonte: Documento da Prestadora B, 2006.

Na Tabela 6.2, são apresentados os dados referentes ao nível de escolaridade dos trabalhadores empregados na Prestadora B. Observamos que a maioria dos empregados somente possui o primeiro grau completo, o que confirma a idéia de que o pessoal de baixa escolaridade está com as prestadoras. O número pequeno em relação ao total de empregados dos trabalhadores com cursos técnicos profissionalizantes diz respeito à crescente tendência, dada principalmente por falta de oferta capacitada especificamente para a área de telecomunicações, de que a formação do trabalhador que irá atuar nas atividades técnicas na prestadora seja feita na própria empresa.

Tabela 6.2
Número de funcionários da Prestadora B, por escolaridade, em 31/12/2005

Escolaridade	n. de funcionários
1. Primeiro grau completo	2.950
2. Até médio completo	60
3. Técnico profissionalizante	100
4. Superior completo	10
5. Especialização	4
6. Mestrado	1
7. Doutorado	-
8. Total	3.125

Fonte: Composição feita a partir de dados oferecidos pela Prestadora B, em questionário.

A Prestadora B incorporou à sua política de qualidade processos de Melhoria Contínua, o que, segundo a Empresa, assegura garantir flexibilidade, capacidade de mudança com foco em qualidade e produtividade. Para capacitar os seus empregados, a Prestadora B possui 3 centros de treinamentos visando garantir a qualidade dos serviços e o crescimento profissional de cada equipe de trabalho.

Para atuar em operações de grande extensão geográfica, a capilaridade dos pontos de presença, exigiu uma plataforma diferenciada para o tráfego e a gestão de informações via web. Principais softwares de gestão: Microssiga (Interface ambiente web, gerenciamento das áreas de Finanças e Controladoria); Ariel (Funcionalidade em ambiente web. Gestão de Suprimento, Controle de Estoque e Gestão de frota de veículos); SIGMAI – Sistema de Gerenciamento, Monitoração e Acompanhamento de Indicadores (Disponibiliza informações on line de produtividade, prazos de serviços programados e qualidade da mão de obra).

Em julho de 2005, a Prestadora B foi certificada pela ABS – Quality Evaluations no escopo Gerenciamento de Processos.

6.3.3. A Prestadora C.

A atuação da Prestadora C no setor de telecomunicações iniciou-se em 1962, como operadora privada de telefonia fixa, na região de Sorocaba/Votorantim – SP. Em 1971, foi fundada a Prestadora C, como braço industrial da operadora CRTS. O Governo Federal decretou, em 1976, a estatização das empresas de telefonia e a CRTS foi incorporada à Telesp. A Prestadora C, então, direcionou suas atividades, principalmente, para o segmento industrial e de serviços.

Nos dias atuais, atua no desenvolvimento e implantação de projetos, fabricação de equipamentos, marketing e manutenção no mercado de produtos e sistemas de telecomunicações, bem como no setor de serviços de infra-estrutura para telecomunicações. Na área de construção civil, loteamentos e empreendimentos próprios, assim como na prestação de serviços de recolhimento de resíduos sólidos e limpeza pública em importantes municípios do país, o Grupo conta com a SPL – Construtora e Pavimentadora Ltda., como sua subsidiária. Através do Banco

Credibel S.A., banco múltiplo, o Grupo da Prestadora C atua no segmento financeiro, principalmente no financiamento às pequenas e médias empresas.

O Grupo está, também, presente no segmento da Internet, com sua controlada e provedora de acesso, que oferece soluções diversas para esse sistema. Na área de comunicação empresarial, o Grupo tem uma subsidiária que oferece serviços de trunking. O Grupo atua, com seus acionistas, como mantenedora da FACENS – Faculdade de Engenharia de Sorocaba, instituição educacional, sem finalidade lucrativa.

Com a definição, por parte do Governo Federal, da privatização do Sistema Telebrás, convocaram-se leilões públicos para aquisição de suas concessionárias controladas. Assim, em 1997, o Grupo retomou as atividades de operação – que o originaram – ao participar dos consórcios BCP e BSE, para exploração da Banda “B” de telefonia celular em São Paulo e no Nordeste. Depois, em 1998, participou, isoladamente, como único grupo verdadeiramente nacional, dos leilões públicos de outras concessionárias do Sistema Telebrás. Adquiriu, inicialmente, o controle acionário da Tele Centro Oeste (TCO) operadora da Banda “A” de telefonia celular em 07 Estados do Brasil e Distrito Federal. Logo mais, venceu o leilão para Região Norte do Brasil, em 5 Estados da Federação, surgindo a NBT.

A Prestadora C, como controladora, iniciou sua administração, nessas operadoras, em 1998, com 420.000 assinantes e, em 2002, quando vendeu seu controle acionário, contava com 3.260.000 assinantes. A TCO/NBT apresentou, pois, notável resultado, sendo escolhida como a melhor empresa de telefonia celular do Brasil no ano de 2001, tendo ainda realizado um intenso trabalho social na região em conjunto com o Instituto Ayrton Senna. As ações da BCP/BSE, possuídas pelo Grupo, foram vendidas à CLARO e o Controle Acionário da TCO/NBT foi adquirido pelo Consórcio Telefônica/Portugal Telecom em abril de 2003. A Prestadora C continua com suas atividades industriais e de prestação de serviços de telecomunicações, bem como todas suas controladas.

A Prestadora C possui contrato para a instalação e manutenção de telefones públicos, além do fornecimento do aparelho. No total, são três empresas que prestam esse serviço para a Telefônica. Além de instalar e manter os aparelhos (Orelhões), as empresas se caracterizam por serem suas fabricantes. Neste sentido, a estrutura da prestadora difere-se em dois espaços bem

distintos. Um de produção do aparelho, e que não está no escopo de nossa pesquisa de campo, e outro de instalação e manutenção do aparelho, este sim alvo de nosso estudo.

A Prestadora C possui contrato com a Telefônica para atuar na instalação e manutenção de aparelhos de telefonia pública nas áreas de código de discagem 19 (Circuito das Frutas e das Águas), 11 (São Paulo, incorporando também Itú e Salto), 15 (Sorocaba), 14 (Bauru) e 17 (São José do Rio Preto), cobrindo um total de 90.000 terminais. Cada uma dessas áreas de operação da prestadora está dividida em micro-áreas, e cada conjunto de micro-áreas é de responsabilidade de um inspetor e sua equipe de técnicos.

A estrutura operacional da Prestadora C que é responsável pela instalação e manutenção dos aparelhos de telefonia pública está situada além de Sorocaba, onde está a sede da prestadora, também em outros municípios, como Campinas e Bauru. O Escritório de Serviço que recebe e repassa as ordens de serviço situa-se, porém, em São Paulo, no ambiente da Telefônica.

Em visita à sede da prestadora, em Sorocaba, constatamos a distinção das estruturas das áreas de operação para a instalação e manutenção dos aparelhos de telefonia pública e àquela referente à direção e à fabricação. A estrutura operacional foi comportada em balcões de amianto, bastante precários, e onde ficam os inspetores e onde se apresentam os trabalhadores para receber e dar baixa em ordens de serviço, receber treinamento, pegar material no almoxarifado e veículos, quando estes não são os do próprio trabalhador, e receber treinamento. Ainda se encontram nesse ambiente, alguns técnicos administrativos (secretária).

6.3.4. Aspectos relativos à gestão e à organização do trabalho nas prestadoras de serviço da Telefônica.

Este item trata de três aspectos que nortearam a pesquisa de campo: o perfil da mão-de-obra, a organização do trabalho e as mudanças tecnológicas e organizacionais identificadas durante o estudo.

6.3.4.1. O perfil da mão-de-obra nas prestadoras.

Os trabalhadores empregados nas prestadoras estudadas que responderam o questionário de pesquisa (vide Apêndice 2) possuem, na sua maioria, o segundo grau completo. Isto resulta mais de uma exigência formal apresentada pelas prestadoras no momento da contratação. Trabalhadores mais velhos, com mais experiência na área das telecomunicações, por sua formação, estão incorporados, possuindo somente o primeiro grau. Isto acontece em face à escassez de mão-de-obra com experiência no setor.

As atividades técnicas são exclusivamente masculinas¹⁰⁷, enquanto as atendentes, com poucas exceções, são do sexo feminino. Historicamente, foram as mulheres que ocuparam esta função. Na Espanha, da década de 30, esta foi a porta de entrada para as mulheres no mercado de trabalho¹⁰⁸ (Telefónica, 1999).

A remuneração básica para os técnicos e para as atendentes é de R\$ 540,00, que foi definida por Acordo Coletivo (2005/2006), na Cláusula 02, que trata do piso salarial (Anexo 1). São pagos, adicionalmente, Vale Transporte, Vale Alimentação e, em alguns casos, para técnicos que executam atividades externas, periculosidade. No caso da Prestadora A, onde são encontrados salários-base que superam o mínimo para as categorias (vide Tabela 6.3), os empregados possuem Plano de Saúde (médico e odontológico). Poucos souberam responder se recebem participação nos lucros e resultados (PLR), mas este vem sendo negociado junto ao Sintetel-SP por cada prestadora, desde 2005¹⁰⁹. A jornada de trabalho semanal é de quarenta (40) horas, mas estas são extrapoladas com os plantões de fim de semana, que ocorrem com intervalos de 1/1 (fim de semana sim, fim de semana não), que são pagos via Banco de Horas¹¹⁰.

¹⁰⁷ Há casos de mulheres instaladoras, cabistas, no Rio Grande do Sul (Informação prestada por um Assessor do Sintetel-SP, em entrevista realizada em 04/12/2006).

¹⁰⁸ Uma exceção a esse predomínio feminino na atividade de atendente foi o cineasta espanhol Pedro Almodóvar, que antes de participar da *Movida Madrileña* foi empregado da Telefónica nessa função (Telefónica, 1999).

¹⁰⁹ A Cláusula 12, que trata sobre a PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS (PLR) PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS (PPR), diz que as empresas deveriam negociar em agosto de 2005, individualmente com o Sintetel-SP, as bases para PLR/PPR. Em 2006, boa parte das prestadoras já tinha acordado a obrigatoriedade do pagamento destes benefícios.

¹¹⁰ O chamado "banco de horas" é uma possibilidade admissível de compensação de horas, vigente a partir da [Lei 9.601/1998](#). Trata-se de um sistema de compensação de horas extras mais flexível, mas que exige autorização por convenção ou acordo coletivo, possibilitando à empresa adequar a jornada de trabalho dos empregados às suas necessidades de produção e demanda de serviços (http://www.guiatrabalhista.com.br/guia/banco_horas.htm, acessado em 12/12/2006).

Tabela 6.3
Remuneração básica, por função, nas Prestadoras de Serviço pesquisadas

Funções	Prestadora A	Prestadora B	Prestadora C
Instalador	R\$ 650,00	R\$ 540,00	R\$ 540,00
Cabista	R\$ 600,00	R\$ 540,00	-
Técnico Speedy	R\$1.070,00	R\$ 840,00	-
Atendente	R\$ 720,00	R\$ 540,00	ND
Infra	-	-	R\$ 540,00
Limpador de TP	-	-	R\$ 540,00

ND - não disponível

Fonte: Composição feita a partir das informações dos questionários.

A faixa etária dos entrevistados variava entre 21 e 46 anos, sendo que a maior parte está na faixa de 25 a 30 anos. Quando se acompanha a trajetória dos trabalhadores entrevistados, observamos que os Instaladores de LA, como os Limpadores de TP e os IRTP de Infra, apresentam pouca experiência na área das telecomunicações, constituindo-se a atividade atual na prestadora a primeira. Os Cabistas e os IRTP (Instaladores de TP) são, diferentemente, trabalhadores com experiência na área, seja nestas atividades ou como Instaladores de LA, procedentes de outras prestadoras. Com experiência nas telecomunicações e na atividade de Instaladores de LA, encontram-se também os Técnicos em Speedy. As atendentes formam um grupo com experiência na atividade, desenvolvida no emprego atual e/ou em outras prestadoras.

Nenhum dos trabalhadores entrevistados nas áreas técnicas delimitadas na pesquisa é egresso da Telesp ou da Telefônica¹¹¹. Um aspecto importante é que existe uma rotatividade grande de trabalhadores pelas prestadoras. Estas admitem e demitem segundo à manutenção ou não dos contratos com a Telefônica.

Os trabalhadores empregados nas Prestadoras são contratados sob o regime CLT, por exigência da Telefônica. Ou seja, isto teoricamente impede que haja terceirização por parte das prestadoras.

¹¹¹ Foi encontrado um Técnico em Transmissão, que tinha sido admitido há poucos dias na Prestadora A, proveniente da Telefônica. Fez parte da leva de demitidos da Telefônica, alguns meses antes. Os Técnicos em Transmissão desenvolvem suas atividades nas Centrais de Transmissão e Comutação (situadas nos prédios da Telefônica). Estes técnicos não entraram na pesquisa de campo, restrita à rede externa à estrutura da Telefônica.

A capacitação dos trabalhadores ocorre na Prestadora, a partir de acompanhamento e orientação de outros trabalhadores (denominados multiplicadores), com maior tempo e experiência na empresa. Eventualmente, os trabalhadores submentem-se a cursos de formação e capacitação junto a instituições como o SENAI, intermediados pela própria prestadora ou pelo Sintetel-SP.

6.3.4.2. A organização do trabalho nas prestadoras.

6.3.4.2.1. As funções técnicas relativas às atividades de instalação e manutenção.

Nas prestadoras de LA:

a) Função: Instalador (IRLA)¹¹².

Tarefa: Instalação de linhas e aparelhos telefônicos – Assinantes – “LA”.

Atividades: 1. instalação de dispositivos de isolamento de área de trabalho e sinalização (colocação de cones e grades); 2. retirada da escada do bagageiro do veículo, transporte e colocação da mesma no local de utilização; 3. teste dos pares envolvidos; 4. manobras e jumpers em linhas de assinantes com lançamento de fios até o ponto de terminação da rede; 5. instalação de ferragens em postes; 6. instalação de blocos de ligação; 7. condução do veículo no trajeto de locomoção – ida e volta – entre os locais de execução dos serviços.

Também são funções do Instalador LA:

i) Função: Oficial.

Tarefa: Instalação de cabos telefônicos aéreos – classe L.

Atividades: 1. transporte e colocação da escada; 2. colocação de ferragens nos postes; 3. recolocação de ferragens existentes que impeçam a colocação da cordoalha na altura recomendada; 4. instalação, fixação e tensionamento da cordoalha de aço; 5. amarração e emenda da cordoalha; 6. aterramento da cordoalha; 7. instalação e fixação do cabo à cordoalha de aço.

ii) Função: Ajudante.

Tarefa: Instalação de cabos telefônicos aéreos – classe L.

¹¹² A Prestadora B opta por incluir nas atribuições do IRLA, a venda dos produtos da Telefônica. Disto resulta uma nova nomenclatura, VIRLA.

Atividades: 1. instalação de dispositivos de isolamento de área de trabalho e sinalização (colocação de cones e grades); 2. desbobinamento do cabo; 3. fornecer ferramental necessário ao oficial, quando este estiver executando os trabalhos em altura; 4. puxamento da máquina de espinar para a fixação do cabo à cordoalha de aço ao longo do lance; 5. desbobinamento da cordoalha de aço; 6. colocação de bobinas de cabos e cordoalhas na carreta porta-bobinas (por meio do “munck”¹¹³).

iii) Função: Motorista.

Tarefa: Instalação de cabos telefônicos aéreos – classe L.

Atividade: condução do veículo no trajeto de locomoção – ida e volta – entre os locais de execução dos serviços.

iv) Função: Encarregado de equipe;

Tarefa: Instalação de cabos telefônicos aéreos – classe L.

Atividades: Obs.: O encarregado de cada equipe desenvolve as mesmas atividades descritas e realizadas pelos ajudantes, oficiais ou motoristas, de acordo com a necessidade.

v) Função: Oficial.

Tarefa: Instalação de cabos telefônicos subterrâneos – classe L.

Atividades: 1. retirada da tampa metálica para abertura da caixa subterrânea; 2. esgotamento de água do interior da caixa subterrânea (bomba); 3. transporte e colocação da escada; 4. inspeção e limpeza de dutos para instalação de cabos subterrâneos; 5. desobstrução de dutos para instalação de cabos subterrâneos; 6. puxamento do cabo para instalação em dutos subterrâneos; 7. corte do cabo instalado para posterior emenda.

b) Função: Cabista FU.

Tarefa: Manter os cabos subterrâneos da rede telefônica.

Atividade: 1. manutenção dos cabos subterrâneos da rede telefônica, em caráter de Folha Urgente (ocorrência identificada por alguma Os ou por um Bd, e que exige resolução para o cumprimento dos mesmos).

c) Função: Técnico Speedy.

Tarefa: Instalar e reparar ADSL.

¹¹³ Empresa especializada em produtos Munck, e fornecedora de pontes rolantes, talhas elétrica, peças originais Munck, acessórios e serviços especializados.

Atividades: 1. instalação de Speedy; 2.reparo na linha Speedy; 3. check-leasing do cliente; 4. teste para viabilizar a instalação e o tráfego de dados na linha telefônica do cliente.

d) Função: Atendente.

Tarefa: Atender os serviços via telefone.

Atividades: 1. esclarecimento e encaminhamento da Os's (dado no Sistema) ao Técnico; 2. transferência de serviços para outros setores; 3. atualização e baixa das Os's; 4. contato com o cliente, para a confirmação do cumprimento da Os's.

Na prestadora de TP:

a) Função: Instalador (IRTP).

Tarefa: Instalação dos aparelhos de telefonia pública.

Atividades: 1. colocação da cúpula ; 2. condução de veículo para transferência do centro operacional ao lugar do serviço de material necessário; 3. checagem de funcionamento do aparelho.

b) Função: Limpador de TP.

Tarefa: Executar a limpeza do aparelho de telefonia pública.

Atividades: 1. fazer a higienização dos TP ; 2. seguir o cronograma dado pelo operacional.

c) Função: Infra (IRTP).

Tarefa: Instalação de toda a estrutura do TP.

Atividades: 1. montagem e funcionamento do TP (base, aparelho e cúpula); 2. retirada e instalação de TP; 3. instalação e mudança de endereço.

Os técnicos (Instaladores (LA e TP), cabistas, Limpadores de TP e Infra) que executam atividades em ambiente externo trabalham submetidos a situações de adversidade. Condições climáticas, trânsito, as dificuldades no manuseio dos utensílios necessários à execução da atividade são elementos que fazem com que os técnicos sofram de grande desgaste físico e emocional. Somadas às exigências de cumprimento dos prazos de execução dos serviços, impostos pela Telefônica (e a esta pela Anatel), tornam muitas vezes a atividade extenuante.

Os serviços de linha telefônica correspondem a um contrato e os serviços relacionados ao Speedy (banda larga) correspondem a um outro contrato. Isto faz com que um mesmo técnico, o IRLA, por exemplo, não atenda um serviço de banda larga. Para estes, o

responsável é o técnico Speedy. Isto, porém, tende a desaparecer, já que há a possibilidade de agregar as duas funções.

As atendentes, por sua vez, mantêm atividade intensa, submetendo-se a si mesmas e aos técnicos a pressão diária para cumprir as metas exigíveis. São elas que fazem o contato direto com os clientes, para checar dados e confirmar a execução e a qualidade do serviço, como com os técnicos, identificando o andamento da ordem de serviço despachada (vide item 6.3.4.2.2.).

O ritmo intenso da atividade da atendente relaciona-se à troca intensiva de informações, característica das “atividades derivadas da integração dos fluxos informacional e material da empresa” (Braga, 2006: 3). Não obstante progredirem no seu trabalho, a partir de mudanças freqüentes nas rotinas no ESSE, a atendente segue uma rotina rígida, imposta pelos programas que orientam a emissão e o controle dos serviços.

O trabalho executado pelo Infra (IRTP) da Prestadora C acompanha as indicações presentes no croqui da Telefônica (vide Anexo 2), encaminhados ao técnico via o centro operacional da prestadora e a este pelo seu ESSE.

Uma tendência observada em uma das prestadoras é a da agregação das atividades de venda de produtos da operadora, de instalação da rede telefônica e de cabista, surgindo denominações como VIRLA ou de CABIRLA. Isto denota, claramente, o aumento das atribuições sem perspectiva de que isto indique maior remuneração. Se, hoje, uma ascensão vislumbrada pelo trabalhador é a passagem da função de IRLA para a de Técnico em Speedy (até porque esta demanda conhecimento de cabeamento aéreo), amanhã uma possibilidade atualmente apontada é a junção das atividades de instalação, de cabista ao speedy. Isto implicará maior responsabilidade, a detenção de um conjunto de atribuições outrora exigidas para três tipos diferentes de funções.

Ademais, o contato direto com o cliente exige capacidades de comunicação, atributos lingüísticos próprios para a necessidade imposta (há vários perfis de clientes, residenciais e corporativos que precisam ser assistidos conforme as características que lhes são atribuídas). É comum, por parte das prestadoras, designarem técnicos, conforme a aparência e origem, para locais distintos. Os técnicos que atendem grandes empresas não são os mesmos que atendem clientes residentes em áreas mais pobres da cidade. Aparência, e aí está incluída a origem étnica

(a “raça”), e a forma de comunicação, se acostumado ou não a determinadas expressões ou “formas de falar”, são elementos de identificação e definição da área de trabalho dos técnicos.

6.3.4.2.2. O funcionamento dos Escritórios de Serviço (ESSE)¹¹⁴.

Observando-se mais de perto o funcionamento de um ESSE é possível identificar a forma como são definidas e encaminhadas as atividades técnicas, permitindo uma visualização da atividade das atendedoras, dos programas utilizados e dos indicadores levantados. Cabe lembrar que alguns ESSE, como da Prestadora C e o ESSE responsável pelos serviços de banda larga (ADSL/LP Dados) da Prestadora A, encontram-se no ambiente Telefônica. O ESSE da Prestadora B encontra-se no ambiente da própria prestadora, em Sorocaba.

São três os serviços executados pelo ESSE. Os Bilhetes de Defeitos (Bd's), que são reclamações de defeito em linhas de assinantes. Os clientes entram em contato com o canal de atendimento da Telefônica que registra a reclamação emitindo um BD no CSO. Após alguns minutos o bd é gerado no SGBD, conforme o resultado do exame o bilhete migra para o gestor correspondente. Nos casos em que o resultado do exame indica defeitos que necessitam de visita técnica o bd migra para o gestor de Despacho onde se inicia o trabalho do Escritório de Serviços. As Ordens de Serviços (Os's), que são solicitações de instalações de linhas telefônicas ou serviços emitidas pelo canal de atendimento da Telefônica ou através das vendas de técnicos. Os Bc's/Processos. Os Bc's (bilhetes de contato) são emitidos mediante reclamações de clientes que necessitam de contato ou visita técnica em que suas linhas não possuem defeito. Os Processos são abertos por consequência de reclamações consecutivas ou sem solução, onde o cliente necessita de maior atenção, por tratar-se normalmente de clientes insatisfeitos, casos que envolvem Anatel ou estão em pendências judiciais.

As ordens de serviços são classificadas, conforme à sua natureza:

- Inshab PGMU: Nova instalação de linha telefônica solicitada espontaneamente pelo cliente através do canal de atendimento da Telefônica.

¹¹⁴ Neste item, são utilizadas, majoritariamente, informações de documentos e entrevistas realizadas na Prestadora A.

- Inshab Restrição 45: Nova instalação de linha telefônica oferecida ao cliente pelo técnico ou pelos canais de venda da Telefônica.
- Insmud ou Reins: Mudança de endereço.
- Insrec: Reinstalação de linha telefônica retirada por contas.
- Ins: Instalação de linha locada.
- Insext: Instalação de extensão externa.
- Insadi: Instalação de serviços adicionais (speedy, detecta, programação de busca, etc...).
- Altpro: Alteração de produto ou serviço.

O ESSE está estruturado em cinco (05) setores: 1) Despacho; 2) Centro de Controle de Rede – CCR; 3) Grupo de Qualidade; 4) Facilidades; e 5) Controle de Prazos.

O despacho é o setor responsável pelo deslocamento do Técnico aos bilhetes de contato, bilhetes de defeito, ordens de serviço, transferência dos bd's para outros gestores e encerramento dos mesmos. Para despachar os serviços, a atendente precisa ter conhecimento dos segmentos (classificação comercial e financeira do cliente) e prazos de atendimento, conforme quadros abaixo:

- Bilhetes de Defeito:

Segmento	Prazo de Atendimento
TOP (utilidades públicas)	2 horas comerciais
Corporativo (empresas)	4 horas comerciais
Premium (residenciais sofisticados)	8 horas comerciais
Grande público (residenciais)	24 horas após a data de reclamação

- Ordens de Serviços:

Natureza	Prazo de Atendimento
Ismud, Insrec ou Reins	Não res. - 24 horas/Res. 72 horas
Inshab PGMU	3 dias após a data de pedido
Inshab Restrição 45	5 dias após a data de pedido
Insadi ou Ins	Conforme programação

Os prazos acima dispostos são elementos importantes no acompanhamento do cumprimento por parte das prestadoras de serviço das prerrogativas do contrato com a Telefônica. É importante dizer que esses prazos são manipulados pela prestadora e pela operadora, na medida em que os prazos impostos pela operadora à prestadora são menores em relação àqueles definidos pela Anatel e os que as prestadoras impõem aos seus trabalhadores ainda menores, trabalhando com margens de manobra.

- Bc's e Processos devem ser respondidos na data de despacho.

A atendente despacha os serviços passando ao técnico as seguintes informações: Bd – Os dados cadastrais do cliente, facilidades técnicas, o tipo de reclamação, a descrição do defeito e o resultado do exame; Os's – A natureza da ordem, dados cadastrais do cliente e as facilidades técnicas; Bc's/Processos – Os dados cadastrais do cliente e qual a reclamação a ser verificada.

Após a visita, o técnico entra em contato novamente com o despacho para o encerramento do serviço. Nos casos de bilhetes de defeito, o Técnico pode encerrar o bd ou transferi-lo para outro gestor. O encerramento dos bilhetes de defeito é realizado respeitando as tabelas de códigos de encerramento, o atendente entrevista o cliente para confirmar o bom funcionamento da linha, questiona ao técnico qual o tipo de reparo executado e quando necessário cria o material utilizado e atualiza as facilidades de rede. Quando é necessária a transferência do bd para outro setor (CCR, Central, Speedy, TP, etc.), é utilizado o mesmo procedimento citado anteriormente, porém ao invés de encerrar o bilhete, o atendente cria o código adicional conforme tabela e transfere o bd para o gestor correspondente, onde serão dadas as tratativas necessárias para o encerramento do bilhete.

Nas ordens de serviços é possível realizar o encerramento da tarefa solicitando ao técnico a quantidade de material utilizada, a atualização das facilidades de rede e a confirmação com o cliente do bom funcionamento da linha.

Quando não houver possibilidade de realizar a instalação da linha telefônica, o Técnico encerrará o serviço no Despacho de informada, onde é realizado novo contato com o cliente para confirmar as informações passadas pelo Técnico ou auxiliar o técnico na execução da instalação, o encerramento da tarefa é realizado respeitando a tabela de códigos de informação.

Os bc's e processos devem ser encerrados com o maior número de informações possíveis, é imprescindível o contato com o cliente e a descrição precisa do reparo executado.

O CCR é responsável pela abertura e encerramento de massivas (ocorrências e SPR) e pelo despacho e encerramento de fu's (reforma de pares). Nas Massivas de Serviço Programado (SPR), antes da abertura e após o encerramento das massivas é realizado um pré-contato a todos os clientes envolvidos. Nas Massivas de Ocorrências, a abertura é feita mediante comunicado pelo encarregado da área após constatação da ocorrência (furto, descarga elétrica, abalroamento, etc.). Após o encerramento da massiva são contados todos os clientes que geraram reclamações de defeito. Na FU's (Folha Urgente), quando se esgotam as possibilidades de manobra de pares o Técnico abre o FU transferindo o BD ou a OS para o gestor FU, onde é despachado o serviço para o cabista localizar e remover o defeito do par.

O Grupo de Qualidade é o setor responsável pelo acompanhamento de todo o fluxo de serviços realizado pelo Escritório, com o objetivo principal de manter a qualidade dos serviços prestados, evitando falhas de procedimento e retrabalhados. O grupo é dividido pelos seguintes sub-setores:

- Pós-contato: Contata os serviços encerrados no despacho visando averiguar possíveis baixas improcedentes e reorientar clientes que não tenham sido notificados corretamente quando da realização da visita. Entre relatórios informando aos supervisores os Técnicos e áreas ofensoras em baixas incoerentes e repetitivas.
- Análise: Gestor responsável pela filtragem dos defeitos que não foram solucionados após a visita dos Técnicos. Interage junto a Central, Dg e CPA com o objetivo de solucionar o defeito nas linhas telefônicas.
- Relatórios: Cria controles para acompanhamento de produtividade interna e externa, consumo de materiais, apontamento de técnicos ofensores e falhas de encerramento. Emite os indicadores e os demais relatórios para acompanhamentos operacionais.
- Qualidade: Acompanhamento da migração dos bilhetes de defeito evitando transferências para gestores indevidos e perda de prazo, verificação e retirada das críticas sistêmicas.
- Bc's: Realiza uma filtragem transferindo os bc's para os gestores específicos. Quando é necessária visita técnica encaminha o bc para o despacho e após o retorno do Técnico executa o encerramento.

- Processos: Acompanha os processos via CSO, realiza contato com o cliente, interage junto aos demais setores com o objetivo de atender as solicitações do processo.

O setor Facilidade é responsável por manter o cadastro de rede atualizado e designar novas facilidades técnicas. As manobras realizadas pelos Técnicos são informadas no Despacho através do CMC e atualizadas no Sagre (sistema de gerenciamento do cadastro de rede) no mesmo dia por esse setor.

O Controle de Prazos gerencia todas as ordens de serviços desde a solicitação até o encerramento. Este setor é dividido pelos seguintes sub-setores:

- Terminal: Designa terminais para as ordens de serviços e auxilia nas manobras de Lic em terminais já instalados.
- Contato de Inshab: Entra em contato com o cliente programando a melhor data para a instalação da linha telefônica, solicita ao cliente a maior quantidade possível de informação para facilitar a localização do endereço no ato da visita técnica evitando deslocamento indevido de mão-de-obra.
- Contato de Informada: Contatam as ordens que após a visita do Técnico não foi possível executar a instalação. Tem o objetivo de obter informações junto ao cliente para auxiliar a execução do serviço.
- Mudanças: Acompanha os relatórios e interage junto aos outros setores objetivando o cumprimento dos prazos estabelecidos.

Os programas (softwares) utilizados no ESSE são o CSO, SGOS-BD e o CMS.

O CSO é um programa da Telefônica onde é possível a consulta aos dados cadastrais do cliente, emissão e acompanhamento de ordens de serviços, bilhetes de defeito, bc's e processos. O SGOS-BD é um sistema gerador gestor de ordens de serviços e bilhetes de defeitos. Quando o técnico executa uma manobra de pares ou localiza um estudo divergente do informado pelo despacho o atendente preenche as informações passadas pelo técnico no CMC (Controle de Manobras), para que posteriormente a Facilidade visualize estas informações e atualize o cadastro de rede no Sagre¹¹⁵.

¹¹⁵ O Sistema Automatizado de Gerência de Rede Externa (SAGRE) é um Sistema de Operações desenvolvido pelo CPqD para gerenciar a expansão, modernização e operação da rede externa, atuando como elemento integrador e padronizador nos procedimentos operacionais distribuídos pelos diversos departamentos das Empresas Operadoras de Telecomunicações. O SAGRE controla e opera automaticamente: Mapa Urbano; Estudos de mercado e demanda;

O ESSE emite relatórios operacionais e Bancos para controles diários, compostos pelos seguintes indicadores:

1. Indicadores LA.

Indicador FCL02 – Quantidade de bilhetes de defeito encerrados (Com Remoção)

Total de acessos¹¹⁶

Indicador QTC02 – Bilhetes de defeito com reclamações reincidentes

Total de bilhetes de defeito encerrados

Indicador QTC03 – Bilhetes de defeito encerrados no prazo

Total de bilhetes de defeito encerrados

Indicador QTC04 – Mudanças encerradas no prazo

Total de Mudanças encerradas

Indicador IFI – Solicitações de conserto até 30 dias após a instalação

Total de Instalações Encerradas

Indicador IRT – Quantidade de bilhetes de defeito encerrados (Todos os códigos)

Total de acessos

Indicador IRR – Repetitivas todos os códigos

Solicitações de Conserto

Indicador IAS – Solicitações de conserto encerradas no Prazo

Solicitações de Conserto

Os indicadores FCL02, QTC02 e QTC03 são calculados com base nos bilhetes de defeito encerrados com códigos de remoção.

2. Indicadores Speedy.

Registro das redes de canalização e cabos (ópticos e metálicos); Projeto de engenharia e manutenção; Processo de planejamento empresarial; Gerência das facilidades e manutenção da rede (<http://209.85.165.104/search?q=cache:Sc2ZbOURNaIJ:www.geoinfo.info/geoinfo1999/papers/Geovane.pdf+Sagre&hl=pt-BR&ct=clnk&cd=3>, acessado em 10/12/2006).

¹¹⁶ Meio físico ou lógico ao qual o usuário está conectado a uma rede de telecomunicações.

Indicador QSP1 (Totais) – Quantidade de solicitações de conserto

Total de acessos¹¹⁷

Indicador QSP1 (Iniciais) – Quantidade de solicitações de conserto

Total de acessos

Indicador QSP2 – Bilhetes de defeito com reclamações reincidentes

Total de bilhetes de defeito encerrados

Indicador QSP3 – Bilhetes de defeito encerrados no prazo

Total de bilhetes de defeito encerrados

Bd 30 dias – Solicitações de conserto até 30 dias após a instalação

Total de Instalações Encerradas

Os indicadores QSP1 (Iniciais), QSP2, QSP3 e Bd 30 dias são calculados com base nos bilhetes de defeito encerrados com códigos de remoção Speedy excluindo as reclamações indevidas ou motivos cliente.

Os indicadores acima expostos são outro elemento importante no acompanhamento da prestadora no cumprimento das exigências do contrato junto à Telefônica. As prestadoras de serviço redefinem seu planejamento com base nesses indicadores, que podem ser alterados ou não a depender de mudanças impostas durante a renovação anual dos contratos.

3. Técnicos Ofensores.

Acompanhamento dos Técnicos com reclamações repetitivas em Bd's e Os's.

4. Repetitivas.

Acompanhamento dos bd's encerrados com reclamações reincidentes no período de 30 dias após a primeira reclamação.

5. Satisfação do Cliente.

Diariamente são realizados pós-contatos dos serviços encerrados no E.S., com o objetivo de apontar as baixas improcedentes e evitar retrabalhos. Com base nas informações obtidas é emitido o relatório de Satisfação do Cliente.

¹¹⁷ Considerando somente clientes com serviço Speedy.

6. Gerenciamento.

No decorrer do dia é passado o banco de gerenciamento, onde é possível analisar a quantidade de serviços executada e os serviços pendentes.

7. Produção Diária.

Banco com todos os serviços executados e os materiais utilizados no dia.

8. Relatórios Gerenciais de Produção – LA.

Média diária de produção.

Índice de efetividade em Os's.

Índice mensal de ordens informadas.

Produtividade do Irla.

9. Relatórios Gerenciais – Speedy.

Produtividade.

Informadas por Motivo.

Serviços por hora.

COB100 – Ordens informadas como inviabilidade técnica.

6.3.4.2.3. A estrutura das redes telefônicas: o “chão de fábrica” dos técnicos.

Os serviços realizados pelos técnicos advêm de ordens encaminhadas pelo Escritório de Serviço, repassadas pelas atendentes (vide item 6.3.4.2.2.). Como destacado anteriormente, os ESSE podem localizar-se no ambiente das prestadoras ou no ambiente da Telefônica. As prestadoras, conforme a área geográfica do Estado assistida, possuem estruturas operacionais espalhadas pela cidade de São Paulo, como é o caso da Prestadora A, ou pelo estado, como ocorre em relação às Prestadoras B e C. Nas estruturas operacionais (também chamadas de sub-sedes), encontram-se o almoxarifado e o pátio de estacionamento, onde os técnicos têm acesso

aos instrumentos de trabalho (“kit operacional”) e aos veículos usados para a execução dos reparos, dos novos acessos e das mudanças de endereço¹¹⁸.

Depois de retirada a ordem de serviço, seja por telefone junto à atendente ou na própria prestadora (isto acontece normalmente no início do expediente, quando os técnicos apresentam-se para o trabalho), o técnico (IRLA, Cabista, IRTP) encaminha-se para o endereço especificado na ordem para executar o serviço. Nesse trajeto, a depender do tráfego, do acesso facilitado ou não ao endereço¹¹⁹, das condições climáticas, o técnico poderá encontrar maiores ou menores dificuldades para chegar ao local de serviço. Cumprida esta primeira fase – que é tomar ciência do serviço, do local e do trajeto, cumprindo-o efetivamente -, o técnico tem o primeiro contato direto com o cliente, identificando-o pelo nome e confirmando endereço e serviço.

A partir daí, o técnico observará as condições da edificação, se há ou não cabos telefônicos, para acesso à residência, e busca o terminal mais próximo do local de instalação/reparo, necessário para efetuar os contatos com a Central Telefônica.

Os procedimentos efetuados pelo técnico, conforme a estrutura da rede telefônica esboçada no Apêndice 3, são descritos abaixo, através da fala do Coordenador do ESSE, da Prestadora A (em entrevista realizada em 17/10/2006).

Em um primeiro momento, é identificado o design básico da rede e as interconexões necessárias para o funcionamento das linhas de acesso:

Existe uma **Central Telefônica**. Lá existem os equipamentos, como se fossem grandes PABX. E é de lá que partem todas as linhas. Então, da Central [...] vem para o DG, que a gente chama de **Distribuidor Geral**, de onde sai todos os cabos que atende aquela região. Então, desse prédio saem todos os cabos que vão para a rua [...] Aqui vem um armário [**Armário de Distribuição**].

Os detalhes estão nos diversos desdobramentos de identificação e checagem feitos pelo técnico (neste caso o IRLA), junto à Telefônica, já que toda a parte de equipamentos relativos às centrais de transmissão e comutação é de propriedade e está no ambiente da

¹¹⁸ Os técnicos também executam a retirada do acesso/aparelho, devido normalmente ao problema de inadimplência. Essas retiradas podem implicar em diminuição da planta de linhas assistida pelas prestadoras. 80% dos serviços relacionam-se ao reparo das linhas.

¹¹⁹ Há locais na região atendida pelas prestadoras que apresentam grandes dificuldades de acesso. Não só áreas rurais, em geral, são de difícil acesso, normalmente pela falta de estradas, mas também áreas urbanas, constituídas por favelas e invasões.

operadora, e à prestadora, no seu ESSE, com a atendente. O IRLA se reporta ao cliente em alguns momentos. O primeiro para confirmar a existência da solicitação, segundo, quando identifica as condições de instalação, e, por fim, para confirmar a resolução do problema.

[...] Quando o cliente pede uma linha nova, a Telefônica vai lá e emite... Tem um setor que chama **CPA**... emite com três ordens de serviço, são três posições, a posição do CPA, do DG e a do **IRLA**. Então quando a Telefônica emitiu a ordem, eu [o ESSE] [...] coloco aqui no despacho, eu gero essas três posições. O que são essas três posições? O CPA vai enxergar, que é um setorsinho que cuida lá na Telefônica (isso aqui fica fisicamente na Telefônica). O que é que é o CPA? É tudo computadorizado, tudo digitalizado... aí gerou um terminal 61954080...então ele [a atendente] vai lá, ele vai ver, vai ter lá na tela, tudo que tiver gerando ele vai ter que fazer. Ele pede terminal 61954080, programa e ativa. Uma vez que ele ativou, ativa aqui na central e ativa sozinho aqui no DG. Então ele vai ativar esses três pontos só com um comando aqui [...] Então eu passei lá para o IRLA, na rua. Então, ele vai lá no cliente... - é o que o senhor quer, tá bom... Então, ele vem aqui no armário, ou na caixa, e liga para o DG... - Oi, DG tudo bem? Eu quero 61954080...vamos ver se dá um parsinho aí [...] o IRLA vai tá com a posição dele, a mesma ordem na mão, o DG também tá com a mesma ordem, e meu pessoal lá já fez o serviço...O DG vai falar, - qual é que é o terminal? Qual é o **Lic**? O que é o Lic? É onde tá ligada a central ao DG [...] é um cabo que vem e tem um pino lá, vai chegar ali como se fosse uma tomadinha, chega aí [...] então, quando meu CPA, o meu pessoal lá conecta 61954080, ele fala isso aqui: - tá no Lic 01. Então o DG vem aqui no Lic 01 e vê o que tá funcionando no Lic 01. - Vai lá no Lic 01 que tá [...] ele vai lá, tá apontando linha [...] aí, aqui no armário, ele tem [cabos], a maioria dos cabos sai de 2.400 pares. Que é isso? Cada cabo de telefonia pode funcionar 2.400 assinantes, tem uns que é de 1.800, 3.600, depende da demanda da área. [...] Ele liga e diz: - eu tô aqui no par 1, par 2, par 3[...] vai para mim no par [...] quando ele entra no par [...] - [...] tá falando, tá perfeito, tá funcionando, lindo, pode ligar nesse par pra mim [...] o DG vem aqui, passa um fio, lá daquele Lic para esse par, ele fez a comunicação com a rua. [o DG e a Central ficam num único prédio da Telefônica e atende toda a área da Prestadora A] [...] o técnico fala: - até aqui tá tudo funcionando. Então aqui nesse armário, tem uma parte do armário que conversa com o DG e a outra parte do armário que conversa com as caixas aéreas, que são essas caixas pretas, que se vê nos postes [...] então chegou lá no par 1, que é que ele faz? Ele vai lá na rua (lembra do estudo que a menina designou na ordem de serviço? Onde tem que funcionar?) Ele vai lá na casa do cliente, olha essa caixa aqui é a caixa mais perto do cliente [...], por que ele vai puxar no mais perto, óbvio para não puxar fio [...]. Vamos subir lá na caixinha [...] - Ôpa tem um par vago aqui (Oh, é meio trabalhoso isso aqui para o técnico) [...] ele vai, vai ter um par vago...3, - tá vago aqui para mim [...] Ele também chega aqui no armário, só que nessa parte da faixa aérea, é o par 3 aqui. Que é que ele faz? A gente chama de fechar o curto [...] ele deixa em curto [...] ele junta duas perninhas [...] porque quando ele voltar pro armário [...] chegou o curto lá, - Ôpa esse também tá funcionando [...] como não tem ponto de linha [...] ele vai criar um mecanismo para que ele teste o par sozinho [...] então ele vai lá junta as pontas [...] a gente tenta deixar [as caixas] cerca de 400 metros no

máximo¹²⁰. Então, o que ele fez aqui, chegou aqui tá vago o par, ele faz, passa um jumper, um fio e liga, ou seja, ele ligou com ele, com o cabo aéreo, chegou aqui funcionou [...] .tom de linha tum...tum...tum... Coloca o fio e puxa até o cliente e faz a checagem [...] aí liga para o ESSE [...] por todo esse caminho da linha [...] fala com o ESSE, vê se tá funcionando.

Temos a idéia clara de como a solicitação - de instalação ou reparo – de um cliente é encaminhada, desde a chegada na Atento - no telemarketing da Telefônica - sua notificação junto à prestadora, com a execução do serviço, até a confirmação feita pelo ESSE da operadora e o da prestadora da qualidade e da efetividade do serviço.

Existem nas ruas caixas (terminais), normalmente de cor cinza, com capacidade de linhas (vide Figura 6.5). São elas que fazem contato entre as residências e os AD (Armário de Distribuição) e os DG (Distribuidor Geral). Estes, por sua vez, estão conectados a uma Central de Comutação e Transmissão e ao CPA. Se houver necessidade de aumento desta capacidade, o cabista será chamado para instalar novas emendas que permitam novas linhas naquela área compreendida pelo terminal.

Os técnicos são orientados quando do contato com o cliente de oferecer-lhe outros serviços da Telefônica (lembremos que os técnicos apresentam-se como prestadores da Telefônica; representam a Telefônica junto ao cliente, mesmo sem ser um empregado direto desta). Agregam, então, à sua atividade o serviço de venda¹²¹. Por isto, a denominação de VIRLA (vendedor, instalador e reparador de linha e aparelho), que passa a ser usada para identificar esses profissionais.

¹²⁰ “O rolo de fio que a gente fornece para o técnico é de 400 metros. Então a gente procura deixar em 400 metros para não ter emenda [a emenda prejudica o sinal] [...] se o cliente quiser internet discada, já começa a perder sinal, para voz não se sente, mas para transmissão de alguma coisa já começa a ter problema [...] claro que vai ter situação que vai ter 2.000 metros de fio [...] porque são áreas distantes, [...] não é viável construir rede para quatro ou cinco clientes (a operadora não terá gastos com clientes com gastos abaixo de R\$500,00, nunca ela vai fazer isso, então esse cliente acaba dançando em termos de qualidade de sinal)” (Coordenador do ESSE da Prestadora A, em entrevista realizada em 17/10/2006).

¹²¹ Há casos, por estratégia da prestadora, em que nos ESSE constituem-se “ilhas de vendas”, destinando parte da mão-de-obra das atendentes para a venda dos serviços da operadora. Segundo um Coordenador de prestadora entrevistado, esta estratégia tem alavancado muito as vendas da Telefônica, com efeitos importantes sobre o aumento das ordens de serviço a serem executadas pela prestadora. Um fato importante, destacado pelo entrevistado, é que a despeito de estarem os técnicos obrigados a oferecer os serviços da operadora quando da visita ao cliente, estes se encontram despreparados para o contato direto com o cliente. Faltam-lhes atributos lingüísticos e técnicas específicas de venda.

Figura 6.5
IRLA operando em um terminal, próximo à residência de um cliente



Fonte: Foto própria.

No caso dos serviços encaminhados e executados pela Prestadora C (TP), os técnicos estão também submetidos a uma rede que compreende o **ESSE**, que se encontra no ambiente Telefônica, como já informamos, a **base operacional** da prestadora, onde estão os veículos, os monitores que acompanham as atividades dos técnicos, o almoxarifado, onde os técnicos têm acesso ao material necessário para as instalações e/ou reparos, e o **cliente**, que pode ser residencial, solicitando serviços de reparo de algum aparelho existente, ou a própria operadora. Neste caso, é importante destacar que as operadoras precisam cumprir exigência de instalação e manutenção de telefones públicos de um (01) a cada 300 metros, nas zonas urbanas, e para 100 habitantes, nas zonas rurais (http://www.anatel.gov.br/index.asp?link=/acontece_anatel/consulta/1998/consulta_9_98/Voto_JLPF.htm?Cod=, acessado em 22/12/2006).

6.3.4.3. As mudanças tecnológicas e organizacionais.

A mudança técnica fundamental nas telecomunicações foi a transformação das centrais analógicas para as digitais, na esteira da revolução microeletrônica que avançou mais intensivamente a partir da década de 80 nas telecomunicações. Sob programas computadorizados, estruturam-se redes de telecomunicações cada vez mais ricas e complexas, que passam a comportar uma diversidade de serviços. É a digitalização que permite, por exemplo, os serviços ADSL-internet banda larga, e estes implicam em nova exigência aos técnicos de telecomunicações, voltados antes da mudança de paradigma técnico aos tradicionais serviços de oferta de linha e aparelho telefônico. A mais nova possibilidade em serviço das telecomunicações é a televisão, que para 2007 tem oferta prevista pela Telefônica¹²².

De outra parte, intensificou-se nos últimos dez anos o uso e a difusão das TIC nas operadoras e nas prestadoras. Um caso extremamente ilustrativo e importante foi a transformação total dos programas de gestão das ordens de serviço para a instalação e manutenção das redes telefônicas (e a gama de serviços aí agregada). Foram introduzidos diferentes softs (que destacamos anteriormente) que demandaram o treinamento de pessoal, principalmente das atendentes, já que são elas que monitoram e despacham as ordens de serviço. Hoje, são atualizados com frequência os programas e declararam as entrevistadas que depois de pequeno treinamento que é feito no espaço de trabalho sentem-se aptas ao seu uso. Diferentemente da época que os softs substituíram os formulários manuais, em que o treinamento significou uma mudança importante na atividade dessas trabalhadoras.

Os técnicos das prestadoras entrevistados, por sua vez, adaptados e treinados no ambiente marcado pela digitalização, pouco sentiram no que diz respeito à introdução dos softs (programas de gestão), já que suas atividades são executadas nos locais onde se encontram os pontos telefônicos e suas proximidades (vide Apêndice 3). O contato que fazem com as centrais operacionais ocorre normalmente por telefone (telefone do próprio cliente ou celular). Ao início do dia e ao final do dia, costumam comparecer nas centrais operacionais para apanhar material e ter acesso às primeiras ordens de serviço do dia.

¹²² As prestadoras já foram informadas e, como aconteceu com o Speedy, terão que se adaptar às necessidades técnicas e operacionais do novo serviço.

No caso da telefonia pública, um grande avanço deu-se no Brasil com a criação do cartão indutivo, que queima créditos à medida que as ligações são feitas. Ele foi desenvolvido pelo CPqD da Telebrás, que levou em conta até as características de nosso clima. O primeiro aparelho brasileiro a cartão foi mostrado pela primeira vez em 1992 no Grande Prêmio de Fórmula 1, no Autódromo de Interlagos em São Paulo. Mas só em junho desse mesmo ano - durante a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente - ECO 92 -, que contou com a participação de vários chefes de Estados, ONGs e autoridades - ele foi lançado oficialmente. Estes aparelhos se comunicam com uma unidade centralizada automaticamente para reportar defeitos, receitas, tráfego e outras informações necessárias, possibilitando ainda que sejam feitas ligações locais e interurbanas. Até agosto de 1982 no Brasil, os TP não recebiam chamada, mas com a inauguração do primeiro "Orelhão Comunitário" na favela de Vila Prudente em São Paulo, os aparelhos começam a tocar e em 1997 foram implantados em todo o Estado de São Paulo, os telefones públicos a cartão que recebem chamadas. Em 1999, a Telefônica implantou novos tótems - importados da Europa - nas ruas da cidade de São Paulo e cidades litorâneas. E foram implantados também TP com leitora externa de cartões telefônicos (Museu do Telefone, <http://www.museudotelefone.org.br/publico.htm>, acessado em 10/12/2006).

Como previsto há algum tempo pela Telefônica, será introduzido o Programa Gaudí nas prestadoras do estado. Este programa consiste na introdução de um soft que interligará diretamente a Telefônica aos técnicos das prestadoras, via o uso de PDA por estes últimos. Isto excluirá em parte o trabalho das atendentes, o que levará à demissão de muitas delas nas prestadoras, aumentando, por outro lado, o controle do serviço executado pelos técnicos. Conseqüentemente, estes trabalhadores terão que se adaptar ao uso dessa tecnologia, além das atividades que executam atualmente.

Mas, quando questionamos sobre as principais mudanças acompanhadas pelos trabalhadores nos últimos anos nas suas atividades, marcadamente a resposta referiu-se às mudanças de procedimentos, que ocorrem normalmente por necessidade de adaptação da prestadora a novas exigências e/ou a introdução de novos produtos pela operadora. Isto aconteceu com a entrada no mercado do Speedy. As prestadoras tiveram muito pouco tempo para se prepararem para as demandas que surgiriam com esse novo produto, como pelas promoções definidas pela operadora para difundir o uso da Internet banda larga aos seus clientes, como para novos clientes.

Observamos uma tendência já estabelecida do trabalho em grupo (ou em equipe). São formadas equipes, organizadas por área de abrangência (neste caso, micro-áreas), e que costumam reunir-se para discutir e encaminhar mudanças de procedimentos. Isto é uma rotina nas prestadoras e vistas pelos trabalhadores como uma característica já intrínseca de suas atividades. As mudanças também ocorrem na estrutura das prestadoras. São comuns remanejamentos, trocas de funções, redefinições de cargos de mando e monitoramento, como também a redefinição de determinadas áreas da empresa.

Todas as mudanças de procedimento ou mesmo aquelas que implicam a introdução de novas tecnologias (como dos softs) não implicam mudança na remuneração dos trabalhadores. Estas resultam, normalmente, dos acordos nas datas-base anuais, ou, com pequena exceção, de política da prestadora, no sentido de aumentar a eficiência dos serviços em face às exigências da Telefônica para a renovação dos contratos de prestação de serviços.

É possível, a partir dos elementos expostos acima, identificar a difusão do “modelo de competência” (Zarifian, 1999), já que crescentemente as mudanças em termos de conteúdo do trabalho desenvolvido pelos técnicos vão na direção da importância da comunicação no processo de trabalho, intermediada cada vez mais pelas TIC. Mas, acreditamos que o conjunto de atribuições devidas às atividades dos técnicos, por agregarem mais funções e demandarem mais atributos, sejam para o atendimento ao cliente e o contato com as atendentes, sejam para o uso de novos instrumentos e procedimentos, promove e faz persistir a subordinação do trabalho ao capital.

É importante destacar que estamos na ponta do complexo de produção chamado telecomunicações. Aqui, está empregada uma massa de trabalhadores que, a despeito das exigências formais e específicas da atividade desenvolvida e de atribuições cognitivas e comunicacionais, está submetida a condições de trabalho mais intensas e precárias. Incorpora com uma velocidade cada vez mais crescente mudanças técnicas e organizacionais e assume um número maior de atribuições, consoante às estratégias definidas pela operadora e executadas pelas prestadoras de serviço.

São dois processos distintos, mas correlatos. De um lado, o avanço das novas tecnologias, de base microeletrônica, que tanto destrói postos de trabalho, como altera o conteúdo do trabalho. De outro, a crescente flexibilização da atividade e das condições de trabalho, à

medida que são terceirizadas as atividades de instalação e manutenção das redes telefônicas. A firma-rede Telefônica representa o corolário destes dois fenômenos, presentes no quadro de reestruturação produtiva do sistema.

Considerações Finais

Todo o percurso que fizemos até aqui teve como fios condutores alguns pressupostos de interpretação sobre as transformações amplas e intensas que atingiram o capitalismo nas últimas décadas. O primeiro referiu-se à articulação de três fenômenos particulares, mas intimamente relacionados. A mundialização do capital, em que se configura claramente o papel das grandes empresas, em contexto de crescente financeirização da riqueza. O neoliberalismo, que possibilitou a redefinição do quadro institucional e ideológico, criando mecanismos de abertura de setores de infra-estrutura para o capital privado. E, por fim, a reestruturação produtiva, em meio à revolução microeletrônica e a proliferação de formas organizacionais, marcadamente baseadas na flexibilidade e na externalização da produção e dos serviços.

Nesse contexto, inseriu-se a categoria-mestra de nossa análise: a firma-rede. Esta firma define-se a partir de três elementos, mecanismos de articulação e interação com o mercado e com outras empresas. O primeiro é a terceirização, transferência de atividades, inclusive as atividades-fim, para outras empresas. A relação que se estabelece entre as empresas é hierarquizada, colocando a firma-rede no cume da pirâmide e as demais empresas sobre ingerência direta daquela. O terceiro e último elemento que caracteriza a firma-rede corresponde à diferenciação dos mercados de trabalho, interno e externo à empresa.

O fenômeno da terceirização deve ser visto, por sua vez, como um mecanismo de ajuste às necessidades prementes do capital em minimizar os custos de mão-de-obra. A externalização de parte da atividade produtiva ou de serviços está correlacionada a um outro fenômeno, o da flexibilização das relações de trabalho. Às estruturas mais flexíveis de produção tendem a corresponder estruturas mais flexíveis de uso da mão-de-obra. Não estranhamente, a privatização de setores da economia, antes regulados por estatutos de contratação e relações de trabalho baseados nos ganhos históricos da classe trabalhadora, estabelece um espaço livre de atuação para as grandes empresas, facilitando suas estratégias competitivas.

É a atuação das grandes empresas, multinacionais e transnacionais, num contexto de globalização de mercados, que passa a ser o elemento essencial na compreensão da dinâmica econômica mundial (Chesnais, 1996; 1997). A maior mobilidade do capital produtivo, a liberalização dos mercados financeiros, a perda de poder dos estados-nacionais – ou dito de outra

maneira, sua redefinição –, acentuados pela reestruturação produtiva e organizacional incrementada no capitalismo desde o final da década de 60 e início da de 70, são os elementos de configuração da lógica capitalista atual, e cujo papel hegemônico passa a ser representado pelas grandes corporações.

O nosso segundo pressuposto interpretativo relacionou-se à prevaência do papel do trabalho, como fonte da riqueza social. O propalado fim da “classe trabalhadora”, em face da crise do final do século XX, não encontra ressonância no quadro do capitalismo atual, em que as TIC e o conhecimento passam a ser o substrato (pelo menos aparente) da riqueza. O advento da microeletrônica – a constituição deste novo paradigma tecno-econômico – subverteu o processo de trabalho, já que vem redefinindo a relação trabalho morto-trabalho vivo, mas não vem prescindindo deste último, como podem pensar muitos. O crescimento das atividades terciárias e de serviços; a premência da necessidade das atividades de comunicação (sejam como entretenimento ou infra-estrutura) e transporte; a mudança no perfil do consumo; constituem aspectos importantes na redefinição da economia, porém não instituem o fim da chamada Sociedade do Trabalho, não obstante fazer fluir no interior desta – sem deixar de apresentar inúmeras contradições – uma “Sociedade do Conhecimento”.

O advento das TIC recebe leituras as mais diversas, mas definidas em duas grandes visões. Uma que considera as transformações presentes nas últimas quatro décadas no capitalismo – notadamente na sua base técnico-produtiva – uma verdadeira revolução, capaz de impor uma nova forma societária. “Nova Economia” e “Sociedade da Informação (e do conhecimento)” seriam expressões que revelariam o verdadeiro significado do que assistimos. Uma outra visão, e da qual compartilhamos, diz que não obstante as profundas mudanças técnicas, e a essas se devem acompanhar mudanças de ordem econômica e ideológica, dadas pela grande mobilidade do capital, especialmente o financeiro, e pelo ideário neoliberal, o que vivemos é um complexo processo de redefinição dos padrões de produção, que não significa a superação da Sociedade do Trabalho, mas o aprofundamento da lógica do capital, que não pode excluir naturalmente o trabalho, para novos espaços produtivos e sociais (Alves, 1999; Antunes, 2003).

[...] não se trata de dizer que a ciência e a tecnologia em si mesmas, independentemente do trabalho, são agora as produtoras do valor. Quem produz valor é ainda o trabalho, mas este agora, enquanto trabalho concreto

transformou-se em trabalho criativo, inteligente, cognoscitivo, etc., ou seja, a atividade produtiva que exige a mobilização de conhecimentos, os quais, por sua vez, são partes da força produtiva social – do intelecto coletivo da sociedade (Prado, 2005: 89).

O mais importante em meio à crescente heterogeneidade da classe trabalhadora (Antunes, 2001a e b; 2003; Carleial, 1999), em termos de seu uso e remuneração, é que a relação de venda e compra da força de trabalho não deixa de existir. Muito pelo contrário, o assalariamento – a disposição a outrem de sua capacidade física e mental de trabalho por um salário – continua a ser a forma predominante de submissão do trabalho ao capital. No processo de trabalho, sob o capitalismo – em todos os momentos históricos, para o capitalismo do século XIX ou do século XXI -, o sujeito, ou seja, o trabalhador comparece como um portador de uma mercadoria, a sua força de trabalho. Mesmo se considerarmos a tendência crescente da dissolução da dicotomia trabalho manual/trabalho intelectual, a possibilidade de autonomia em face da natureza do trabalho (como ato criativo) não exclui, diferentemente impõe a subordinação deste trabalho ao capital (Bolaño, 2002; Prado, 2005).

O movimento do capitalismo caracteriza-se historicamente pela crescente internacionalização em busca de maiores ganhos, ampliando o seu espaço de atuação. Isto implica na conquista não só de novos mercados, mas a extensão da lógica produtiva do capital a outros setores. Neste sentido, o desenvolvimento da microeletrônica deve ser observado como uma possibilidade aberta pelo e para o capital de explorar outros setores econômicos. Como foi para a indústria têxtil, no século XIX, e para a indústria automobilística, no século XX, hoje setores como os da genética, biotecnologias, novos materiais, como também o macro-setor das comunicações, são focos de avanço científico, tecnológico e produtivo, onde os ganhos podem apresentar-se como astronômicos, tendo um impacto fortemente importante sobre os destinos da economia como do próprio mundo.

O novo paradigma tecno-econômico, baseado na microeletrônica, tem o caráter de interiorização pelos diversos setores produtivos, muito mais do que as formas de produção e organização fordista e toyotista puderam ou possam apresentar (Perez, 1986). Sendo assim, a introdução e a difusão das TIC têm um caráter significativo. Primeiro, porque representam um elemento determinante no desenvolvimento da economia como um todo, com a crescente informatização dos processos produtivo e de trabalho. Segundo, e não menos importante, a

capacidade de avançar sobre as várias esferas, da produtiva à doméstica. Esse processo ocorre paralelamente, mais que isto, é o suporte da lógica do capital e da mercantilização crescente de todos os aspectos da vida.

As telecomunicações, por sua vez, aparecem nesse contexto como um setor de papel preponderante para o funcionamento do sistema econômico e ideológico. Neste sentido, explica-se a pressão dos organismos e instâncias pretensamente de caráter plurilateral, como o FMI, o Banco Mundial e a OMC, para a quebra do monopólio das telecomunicações na América Latina, acompanhando o que já tinha ocorrido, claro sob outros moldes, nos Estados Unidos e na Europa, especialmente na Inglaterra.

O movimento de reposicionamento de empresas multinacionais na área das comunicações durante as últimas décadas, principalmente a partir da década de 90, relaciona-se diretamente aos processos de desregulamentação, liberalização e privatização dos setores de infra-estrutura no mundo. Com a internacionalização dos serviços de telecomunicações e a opção definida por cada país quando da mudança do marco regulatório de seus mercados, definiu-se um novo quadro de participação das grandes operadoras no mercado mundial.

O caso brasileiro, de privatização total do Sistema Telebrás - inequivocadamente um êxito em termos de construção da infra-estrutura de comunicações no país e de seus resultados líquidos, como comprova sua posição no ranking das operadoras de países emergentes, em 1995 – três anos antes do leilão de venda – (vide Tabela 4.2) -, resultou num caso totalmente atípico, em relação às experiências anteriores de reestruturação das telecomunicações no mundo.

A falácia ideológica do modelo em vigor é a de que a concorrência poderia generalizar-se, muito especialmente na telefonia fixa *local* e, por extensão, nos serviços básicos que a telefonia fixa local suporta. Mas também se equivocaram aqueles que negavam a possibilidade de a concorrência poder evoluir em nichos do mercado, resistindo por isso à quebra do monopólio da Telebrás. Desse debate pautado por dois equívocos de fundo ideológico, [...] resultou a implantação de um modelo esdrúxulo, sem similar no mundo: a divisão do país em áreas de outorga a serem ocupadas, cada uma delas, por duas operadoras de telefonia fixa e duas de telefonia celular. Dado este modelo, o passo seguinte do governo Fernando Henrique Cardoso foi esquartejar e destruir a empresa, que naturalmente, poderia evoluir para vir a ser a operadora nacional brasileira (Dantas, 2002: 35).

O Brasil renunciou à possibilidade de, com sua operadora nacional, participar ativamente do mercado das telecomunicações. Diferentemente, a Espanha, com a Telefónica, surge como expoente nesse importante mercado. Ou seja, a despeito de que os interesses em questão sejam os das grandes empresas, operadoras mundiais, sobressai-se o tipo de política que tem por trás o objetivo de não lotear seus mercados, como aconteceu no Brasil, entregando para empresas estrangeiras pedaços significativos dos seus mercados, como no caso do estado de São Paulo. A existência de monopólios, como passou a se estabelecer claramente na telefonia fixa no Brasil, deve qualificar ademais o problema, que é o de sob as condições existentes, de pressão externa e de características do mercado local e da estrutura dos meios, possibilitar uma forma mais democrática, ou dito de outra forma mais ampla, de acesso da população aos benefícios das TIC.

Mais sério, ainda, foi o esvaziamento pelo qual passou o CPqD e a sua transformação em fundação de direito privado, deixando à sua própria sorte a busca por financiamentos para pesquisas (Dantas, 2002). Isto inviabilizou, em grande parte, a possibilidade de o centro concorrer com Ericsson, Siemens, NEC e outras corporações na disponibilização de tecnologias apropriadas à nova base de comutação digital.

A decisão de política econômica, feita na década de 90, de privatização e a forma como se deu todo o processo implicaram claramente num quadro de inserção passiva do Brasil no mercado internacionalizado das telecomunicações (Wohlert, 1999), e de outro na consolidação de empresas estrangeiras no mercado brasileiro, como é o caso hoje de Telefónica e Telmex.

No caso das telecomunicações, devemos acentuar as possibilidades de ampliação do espectro de serviços dada pela convergência com o audiovisual e a informática (nosso terceiro pressuposto de interpretação). Acompanhar a evolução da legislação no país, que ainda limita a participação de algumas empresas, seja pelo setor ou pela nacionalidade, em setores tecnicamente convergentes e do comportamento das grandes empresas, como a Telefónica e a Globo, é um exercício do presente e do futuro em se tratando do macro-setor das comunicações. É, neste pano de fundo, que se redefinirão o tipo e a natureza do trabalho incorporado pelas empresas do setor, principalmente naquelas que prestam serviço às grandes operadoras.

Quando da análise da atuação das operadoras, é possível identificar dois fenômenos distintos, mas que podem aparecer correlatos. De um lado, a constituição de **fusões e aquisições**,

como passa a acontecer com a compra da TVA, para a oferta de TV por assinatura, via satélite, que a Telefônica começará a dispor em 2007. Por outra, a constituição de uma rede de empresas, com o intuito de garantir os serviços de instalação e manutenção das redes de telefonia fixa. Na relação entre operadora e suas terceirizadas – as prestadoras de serviço –, a Telefônica constitui-se como uma **firma-rede**, que articula a partir de relações hierárquicas os serviços de telecomunicações.

A firma-rede, como supomos na tese, é o *locus* da divisão internacional do trabalho contemporânea. É uma empresa que se interpõe num território subdesenvolvido vinda do exterior. Nesse território subdesenvolvido, ela tem algumas características que não encontramos no seu país de origem. No caso estudado, para as telecomunicações, presenciamos dois aspectos distintivos: o uso irrestrito às terceirizações e o não desenvolvimento de pesquisa local.

Quando da privatização da Telesp, em 1998, um bom número dos trabalhadores egressos da empresa estatal passa a fazer parte das empresas que surgem para prestar serviço de instalação e manutenção da rede telefônica à operadora. O fenômeno da terceirização não era uma novidade no setor já àquela época, porém intensifica-se enormemente com a privatização e a entrada da Telefônica no mercado brasileiro. Quanto ao uso da terceirização, a Telefônica – quanto tantas outras operadoras – mostrar-se-á pródiga na extensão de países latino-americanos onde atua. Em muitos deles, como Chile e Argentina, o conflito que emerge dadas às precárias condições de trabalho dos empregados das empresas terceirizadas tem aumentado consideravelmente nos últimos anos. Na Espanha, o problema maior enfrentado pelos trabalhadores refere-se às dispensas, que atingem regularmente a Atento, empresa de telemarketing do Grupo Telefônica, já que a terceirização do serviço-fim da Telefônica não presente na Espanha tornou-se política comum nas empresas de telecomunicações, concessionárias de serviço público, na América Latina.

O nosso estudo revelou que a forma como se estabelece a relação entre operadora e prestadora, se mais constante, respondendo a contratos mais estáveis, tem impacto importante sobre as condições de trabalho encontradas nas prestadoras. Pois como observamos, a perda do contrato para uma prestadora significa a dissolução da atividade, quando não se consegue remanejar a capacidade técnica e de mão-de-obra para uma outra região do país ou para outra atividade.

Outro dado significativo na nossa análise esteve em identificar o processo de complexificação do trabalho, executado pelos técnicos nas prestadoras, no sentido da agregação de diversas tarefas, da adequação de perfis comportamentais e lingüísticos, e da eventual introdução de uma nova tecnologia, como os vulgarmente chamados *palmtops* (PDA), que estão chegando ao Brasil com a introdução do Programa Gaudí nas prestadoras de serviço. Este movimento corresponde a um processo que tem seus fundamentos na convergência tecnológica, promovida pela telemática há algumas décadas, mas tornada realidade com a digitalização efetiva das redes. Estamos tratando, então, de um tipo de trabalho que incorpora transformações técnicas e organizacionais, como discutimos no Capítulo VI.

É importante afirmar que o trabalho dos técnicos empregados nas atividades de instalação e manutenção das redes não corresponde *per se* ao trabalho intelectual. Não obstante incorporar cada vez mais atribuições comportamentais, cognitivas, o que se destaca é a crescente intensificação do trabalho, dada pela agregação de diversas funções e diferentes tarefas e de sua precarização.

Na esteira dessas transformações, caracterizadas pela agregação crescente de tarefas e incorporação de tecnologias, está a conformação do paradigma microeletrônico (ou a “pós-grande indústria”, como prefere usar Prado (2005)), em que a fronteira entre ciência e tecnologia se dilui completamente, representando a incorporação do conhecimento científico diretamente à produção. Neste contexto, cabe uma diversidade de formas de uso da mão-de-obra pelo capital, pois a nova tecnologia ora facilita, ora complexifica, mas acima de tudo altera qualitativamente os processos de trabalho.

O velho fetiche do capital, ou seja, a identificação da forma da relação de capital com a máquina, o sistema de máquina e a materialidade da fábrica, perde força na sociedade. É certo que o capital pode apossar-se de conhecimentos aplicáveis à produção, por exemplo, por meio de patentes, mas as patentes, sem engano, mostram-se como forma do capital cuja existência depende da proteção jurídica, sendo consideradas, justamente por isso, direitos de propriedade intelectual. Por outro lado, a totalidade complexa constituída pela informação, pelo conhecimento científico e tecnológico ganha expressão como força produtiva. Eis que essa inteligência coletiva é uma força que não pode ser apropriada com um todo, existe necessariamente de modo descentralizado, forma uma rede extremamente complicada e está em permanente processo de reconstrução (Prado, 2005: 135).

Ou como articula tão bem Bolaño (2002):

Assim, mais uma vez, o capitalismo abre possibilidades transformadoras, ao mesmo tempo em que as nega, ao canalizar todas as energias mentais extraídas da nova classe trabalhadora para a manutenção do sistema de exploração, excluindo ademais a maioria da população mundial das condições mínimas de vida digna. O trabalhador intelectual vive a contradição de servir, na medida em que é obrigado a vender sua força de trabalho, para garantir a satisfação das suas necessidades humanas, historicamente determinadas, ao sistema de exploração, exclusão e violência do capital, ao mesmo em que percebe que esse mesmo sistema restringe suas capacidades criadoras e os separa da imensa maioria dos seus semelhantes, condenados a condições de vida desumanas (Bolaño, 2002: 11).

Ao chegarmos ao final do percurso, deparamo-nos com a necessidade de enfatizar um fato que atravessou toda a tese. A articulação de aspectos tecnológicos, econômicos e institucionais é uma demanda crescente para a compreensão de acontecimentos tão importantes, como é o caso da privatização das telecomunicações brasileiras, em um contexto de profundas mudanças no capitalismo. De um lado, coloca em realce o papel das decisões políticas, espaço de atuação dos Estados soberanos; de outro, denuncia os limites impostos pela lógica do capital. Ao mesmo tempo em que aponta para o potencial democrático das novas tecnologias; revela a sua efetiva manipulação. Traduz-se, paralelamente, em trabalho intelectualizado e trabalho precarizado. É neste campo, repleto de contradições, que a luta deverá persistir!

Referências Bibliográficas:

ALBORNOZ, L. A. *et. alli.* (1999). “La política a los pies del mercado: la comunicación en la Argentina de la década de 90”. In: BOLAÑO, C. & MASTRINI, G. (eds.). **Globalización y Monopolios en la Comunicación en América Latina**. Buenos Aires: Biblos, pp. 135-150.

ALVES, G. (1999). **Trabalho e Mundialização do Capital**. A Nova Degradação do Trabalho na Era da Globalização. 2. ed. Londrina: Práxis.

ANTUNES, R. (2003). “A nova morfologia do trabalho e o desenho multifacetado das ações coletivas”. In: SANTANA, M. & RAMALHO, J. R. **Além da Fábrica**. Trabalhadores, sindicatos e a nova questão social. 1. ed. São Paulo: Boitempo, pp. 213-226.

_____. (2001a). **Os Sentidos do Trabalho**. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 4. ed. São Paulo: Boitempo.

_____. (2001b). “As Metamorfoses no Mundo do Trabalho”. In: Gomes, A. **O Trabalho no Século XXI**. São Paulo: Garibaldi; Salvador: Sindicato dos Bancários.

_____. (1997). **Adeus ao Trabalho?** São Paulo: Cortez; Campinas: Ed. UNICAMP.

BELLUZZO, L. G. (1997). “Dinheiro e as transfigurações da riqueza”. In.: TAVARES, Ma. da C. & FIORI, J. L. **Poder e dinheiro**. Uma economia política da globalização. 3. ed. Petrópolis, Vozes, pp. 151-193.

BNDES. (2002). **Privatização no Brasil, 1990-1994; 1995-2002**.

BOLAÑO, C. (2005). “Mercado e Políticas de Comunicação no Brasil e na Argentina. Situação na primeira metade da década de 2000 em perspectiva”. In: **Revista Redes.Com**. n. 2. Sevilla: IECD, pp. 285-305.

_____. (2004). “Economia Política do Conhecimento e o Projeto Genoma Humano do Câncer de São Paulo”. In: **Revista Eptic On-Line**. Vol. VI nº 3, p. 67-97, Set.-Dez.

_____. (2003). **Políticas de Comunicação e Economia Política das Telecomunicações no Brasil**. Convergência, Regionalização e Reforma. 2. ed. São Cristóvão. Disponível em: <http://www.eptic.com.br/libon2ed.pdf>>. Acesso em 12/12/2003.

_____. (2002). “Trabalho Intelectual, Comunicação e Capitalismo. A re-configuração do fator subjetivo na atual reestruturação produtiva”. In.: **Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política**. Rio de Janeiro, n. 12, pp. 53-78.

_____. (2001). “Políticas de Comunicação e Economia Política das Telecomunicações no Brasil: convergência, regionalização e reforma”. In: Bolaño, C. **Regionalização e Reforma das Telecomunicações no Brasil**. São Cristóvão: UFS. (Relatório de Pesquisa CNPq).

_____. (1997). “A convergência informática/telecomunicações/audiovisual”. In: **Revista Praga**. Estudos Marxistas. n. 4. São Paulo: Hucitec, pp. 67-77.

_____. (1993). **Indústria Cultural, Informação e Capitalismo**. Campinas, UNICAMP. (Tese de doutorado em Economia).

BOLAÑO, C. & HERSCOVICI, A. (2005). “A Crítica da Economia Política da Informação e do Conhecimento”. **Revista da SEP (Sociedade de Economia Política)**.

BOLAÑO, C & MATTOS, F. (2004). “Conhecimento e informação na atual reestruturação produtiva: para uma crítica das teorias da gestão do conhecimento”. **Datagramazero**. Rio de Janeiro, v. 5, n. 3, p. 11.

BOLAÑO, C. & FARIAS, F. (2000). “A Situação das Telecomunicações no Brasil no Final do Processo de Privatização”. In: **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**. São Paulo, vol. XXIII, n. 1, janeiro/junho, pp. 43-55.

BRAGA, J. C. de S. (s.d.). “Economia e Fetiche da Globalização Capitalista”. In: **Instituto de Economia Artigos**. Disponível em: <<http://www.eco.unicamp.br/artigos/artigo60.htm>>. Acesso em: 10/03/2006.

BRAGA, R. (2006). “Infotaylorismo: O trabalho do teleoperador e a degradação da relação de serviço”. In: **Revista Eptic on line**. v. VIII, n. 1, ene-abr. Disponível em: <http://www.eptic.com.br/portugues/Revista%20EPTIC%20VIII-1_RuyBraga.pdf>. Acesso em: 05/02/2006.

_____. (2005). “Sociedade pós-fordista e trabalho cognitivo: grande transformação o fetichismo tecnológico?”. In.: **Marxismo e Socialismo no Século 21**. Campinas, Cemarx-IFCH; Unicamp; Xamã, pp.: 133-142.

_____. (2004). “O trabalho nas tramas das redes: para uma crítica do capitalismo cognitivo”. In.: **Revista Eptic on line**. v. VI, n. 3, sep-dec. Disponível em: <<http://www2.eptic.com.br/arquivos/Revistas/Vol.VI,n.3,2004/RuyBraga.pdf>>. Acesso em: 02/04/2007.

BUSTAMANTE, E. (2000). “Una ilustración práctica de los peligros de la convergencia: Telefónica o la historia de España”. In: **Comunicação e Política**. Rio de Janeiro, vol. VIII, n. 1, jan-abr.

BUSTOS, J. (2005). “Estrategias de los grupos de comunicación en la era de la convergencia”. In: BOLAÑO, C.; MASTRINI, G.; SIERRA, F.; (eds.). **Economía Política, Comunicación y**

Conocimiento. Una perspectiva crítica latinoamericana. 1ª. ed. Buenos Aires: La Crujía, pp. 97-121.

CASILDA BÉJAR, R. (2004). “La década dorada: economía e inversiones españolas en América Latina, 1990-2000”. In: **Biblioteca Virtual**. Málaga, Universidad de Málaga. Disponível em: <<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/rcb/index.htm>>. Acesso em: 27/09/2005.

CAPPARELLI, S. & SANTOS, S. dos. (1999). “Caminhos cruzados: a televisão entre a Web e as teles”. In: TAPIA, J. R. B. & RALLET, A. (orgs.). **Telecomunicações, desregulamentação e convergência tecnológica**. Uma análise comparada. Campinas, UNICAMP, pp. 133-152. (Coleção Pesquisas, 2).

CARLEIAL, L. (2001). **Redes Industriais de Subcontratação**. Um enfoque de sistema nacional de inovação. São Paulo: Hucitec.

_____. (2000.). “Mudanças no trabalho e implicações sobre a mensuração da produtividade: uma primeira aproximação”. In: GARCIA, M. de F. (org.). **Tecnologia e Trabalho no Capitalismo em Mudança**. Maringá, pp. 9-27.

_____. (1999). **L’(anti)-Travailleur Collectif et la Crise de la Société du Travail**. Apresentado no IV Encontro Nacional da Sociedade de Economia Política (SEP). Porto Alegre.

_____. (1995). **A Reestruturação Industrial e a Natureza do Trabalho Capitalista**. IPEA. (Série Seminários n. 14).

CARVALHO NETO, A. (1998). “La Desreglamentación de las Telecomunicaciones en Brasil”. In: Walter, J. & González, C. S. (comps.). **La Privatización de las Telecomunicaciones en América Latina**. Buenos Aires: Eudeba, pp. 99-120.

CASTEL, R. (2003). **As metamorfoses da questão social**. Uma crônica do salário. 4. ed. Petrópolis: Vozes.

CASTELLS, M. (2005). **A Sociedade em Rede**. Vol. 1. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura). 8. ed. São Paulo, Paz e Terra.

CASTRO, A. C. (2000). **Setor de Telecomunicações no Mercosul**. fittel@fittel.org.br.

CHESNAIS, F. (coord.). (1998). **A Mundialização Financeira**. Gênese, custos e riscos. 1. ed. São Paulo: Xamã.

_____. (1997). “A emergência de um regime de acumulação mundial predominantemente financeiro”. In: **Revista Praga**. Estudos Marxistas. n. 3. São Paulo: Hucitec, pp. 19-46.

_____. (1996). **A Mundialização do Capital**. 1. ed. São Paulo: Xamã.

CLARKE, S. (1991). “Crise do Fordismo ou Crise da Social-Democracia”. In: **Lua Nova**, n.24, CEDEC.

CLOT, Y. (1999). **La fonction psychique du travail**. Paris, Presses Universitaires de France.

COCCO, G. (2001a). **Trabalho e Cidadania**. Produção e direitos na era da globalização. 2. ed. São Paulo: Cortez.

_____. (2001b). “Estado, mercado e cidadania”. In: SERRA, R. (org.). **Trabalho e Reprodução**. Enfoques e abordagens. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ.

COCCO, G.; GALVÃO, A. P.; SILVA, G. (orgs.). (2003). **Capitalismo Cognitivo**. Trabalho, redes e inovação. Rio de Janeiro: DP&A.

CONCEIÇÃO, O. (1999). “A Escola da Regulação”. In: CATTANI, A. (org.). **Trabalho e Tecnologia**. Dicionário Crítico. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes; Porto Alegre: Editora da UFRS, pp. 76-82.

CÔRREA, Ma. B. (1999). “Reestruturação Produtiva e Industrial”. In: CATTANI, A. (org.). **Trabalho e Tecnologia**. Dicionário Crítico. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes; Porto Alegre: Editora da UFRS, pp.202-205.

COUTINHO, L. G.; CASSIOLATO, J. E.; SILVA, A. L. G. (1995). **Telecomunicações, Globalização e Competitividade**. Campinas: Papirus.

CHRISTENSEN, C. M.; ROTH, E. A.; ANTHONY, S. D. (2004). **Seeing What’s Next**. Using the theories of innovation to predict industry change. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

DANTAS, M. (2002). **A Lógica do Capital-informação**. A fragmentação dos monopólios e a monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais. 2. ed. Rio de Janeiro: Contraponto.

DEWETT, T. & JONES, G. (2001). “The role of information technology in the organization: a review, model, and assessment”. In: **Journal of Management**. N. 27, pp. 313-346.

DOSI, G. (1982). “Technological paradigms and technological trajectories”. In: **Research Policy** 11, pp. 146-62.

DRUETTA, D. (2004). “Sociedad de la información y el conocimiento. Algunos deslindes imprescindibles”. In: DRUETTA, D. (coord.). **Sociedad de la Información y el Conocimiento**. Entre lo falaz y lo posible. 1. ed. Buenos Aires: La Crujía, pp. 17-55.

FAGERBERG, J. (2002). **A Layman’s Guide to Evolutionary Economics**. Apresentado no “Industrial R&D and Innovation Policy Learning – Evolutionary Perspectives and New Methods for Impact Assessment”. Asker.

FARIAS, F. (1998). **A Privatização do Sistema Telebrás e as Mudanças no Mercado de Telecomunicações**. São Cristóvão: UFS (Relatório de Iniciação Científica PIBIC/CNPq).

FIORI, J. L.. (1998). **Os moedeiros falsos**. 4. ed. Rio de Janeiro: Vozes.

FRANSMAN, M. (2001). “Evolution of the Telecommunications Industry into the Internet Age”. In: **Communications & Strategies**, n. 43. Montpellier: Idate, pp. 57-112.

FRIEDMAN, M. (1984). **Capitalismo e Liberdade**. São Paulo: Abril Cultural.

GARZA TOLEDO, E. de La & MELGOZA VALDIVIA, J. (1998). “Reestructuración y Cambio en las Relaciones Laborales en la Telefonía Mexicana”. In: Walter, J. & González, C. S. (comps.). **La Privatización de las Telecomunicaciones en América Latina**. Buenos Aires: Eudeba, pp. 193-219.

GOMES-CASSERES, B. & LEONARD-BARTON, D. (1997). “Alliance clusters in Multimidia”. In: YOFFIE, D. B. (ed.). **Competing in the Age of Digital Convergence**. pp. 325-69.

GORZ, A. (2003). **Metamorfoses do Trabalho**. Crítica da Razão Econômica. São Paulo: Annablume.

GUIMARÃES, N. (2004). **Caminhos Cruzados**. Estratégias de empresas e trajetórias de trabalhadores. 1. ed. São Paulo: USP; Editora 34.

HAGUENAUER, L. (1989). “Competitividade: Conceitos e Medidas. Uma resenha da bibliografia recente, com ênfase no caso brasileiro”. IE/UFRJ. (Textos para discussão, n. 211).

HERSCOVIVI, A.; BOLAÑO, C; MASTRINI, G. (1999). “Economía política de la comunicación y la cultura: una presentación”. In: BOLAÑO, C. & MASTRINI, G. (eds.). **Globalización y Monopolios en la Comunicación en América Latina**. Buenos Aires: Biblos, pp. 9-25.

HILLS, J. (1997). “A Teoria da Dependência e sua atual relevância: instituições internacionais de telecomunicações e poder estrutural”. In: BOLAÑO, C. (coord.). **Privatização das Telecomunicações na Europa e na América Latina**. Aracaju: EDUFS, pp. 13-32.

IANNI, O. (1999). “A política mudou de lugar”. In: DOWBOR, L.; IANNI, O; RESENDE, P.E. (orgs.). **Desafios da Globalização**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, pp. 17-27.

_____. (1996). **Teorias da Globalização**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.

KON, A. (2004). **Economia de Serviços**. Teoria e Evolução no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier.

KUHN, T. (1982). **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva.

LARANGEIRA, S.M.G. (2001). "Unions Facing Restructuring: crisis or news strategies?" Trabalho apresentado no **XXIII international congress Lasa**, Washington, September, 06-08.

_____. (1999). "Fordismo e Pós-Fordismo". In: CATTANI, A. (org.). **Trabalho e Tecnologia**. Dicionário Crítico. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes; Porto Alegre: Editora da UFRS, pp. 89-94.

_____. (1998). **Reestruturação no Setor de Telecomunicações**. Inovações tecnológicas, privatização e desregulamentação (aspectos da realidade brasileira). Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ppgsocio/Reestrutura%C3%A7%C3%A3o%20telecom.pdf>>. Acesso em: 10/11/2006.

LAROUSSE. (2004). **Agentes de la economía mundial**. ¿quiénes mueven el mundo? Madrid. (Biblioteca Actual).

LASTRES, H. & FERRAZ, J. (1999). "Economia da Informação. Do Conhecimento e do Aprendizado". In: LASTRES, H. & ALBAGLI, S. (orgs.). **Informação e Globalização na Era do Conhecimento**. Rio de Janeiro, Campus, pp. 27-57.

LAVILLE, J. (2005). **Sociologie des Services**. Entre marché et solidarité. Paris: Éditions érès.

LAZZARATO, M. & NEGRI, A. (2001). **Trabalho Imaterial**. Formas de vida e produção de subjetividade. Rio de Janeiro: DP&A.

LEAL, S. (2001). **Os mecanismos de controle-público/social presentes no regulamento do setor de telecomunicações no Brasil**. Brasília: UnB. (Tese de Doutorado).

_____. (1999): "O Sistema de Telecomunicações no Brasil: as alterações do modelo de monopólio público de Sarney a Fernando Henrique Cardoso (FHC)". In: **Eptic on line**: revista eletrônica internacional de Economia de las tecnologías de la información e de la comunicación, volumen I, numero 1, Enero a Junio. Disponível em: <<http://www.eptic.com.br/EPTIC%20I-1.pdf>>. Acesso em: 05/09/2002.

_____. (1997). **O Sistema de Telecomunicações no Brasil**: alterações no modelo de Monopólio público de Sarney a Fernando Henrique Cardoso. São Cristóvão: UFS. (Monografia de Graduação do curso de Comunicação Social-Jornalismo).

LESSA, S. (2003). "A materialidade do trabalho e o 'trabalho imaterial'". In: **Revista Outubro**. N. 8, pp. 27-46.

_____. (2002). **Mundo dos Homens**. Trabalho e ser social. 1. ed. São Paulo: Boitempo.

LIPIETZ, A. (1991). **Audácia**. Uma alternativa para o século 21. São Paulo: Nobel.

LOPES, R. (2006). **Informação, conhecimento e valor**. São Paulo: USP. (Tese de Doutorado).

LUCHINI, E. G. (1999). “Telefónica en América Latina: ¿hacía un imperio audiovisual español?”. In: In: BOLAÑO, C. & MASTRINI, G. (eds.). **Globalización y Monopolios en la Comunicación en América Latina**. Buenos Aires: Biblos, pp. 125-133.

MACHADO, L. R.S. (1992). “Mudanças tecnológicas e a educação da classe trabalhadora.” In: **Coletânea CBE. Conferência Brasileira de Educação. Trabalho e educação**. Campinas, Papirus.

MACHADO DA SILVA, L. A. (2003). “Mercado de trabalho, ontem e hoje: informalidade e empregabilidade como categorias de entendimento”. In: SANTANA, M. & RAMALHO, J. R. **Além da Fábrica**. Trabalhadores, sindicatos e a nova questão social. 1. ed. São Paulo: Boitempo, pp. 140-178.

MAHONEY, E. (1997). “A Política de Comércio em Telecomunicações”. In: BOLAÑO, C. (coord.). **Privatização das Telecomunicações na Europa e na América Latina**. Aracaju: EDUFS, pp. 33-56.

MALERBA, F. & ORSENIGO, L. (1993). “Technological Regimes and Firm Behavior”. In: **Industrial and Corporate Change**. Oxford University Express.

MANSELL, R. (1996). “Communication by Design?” In: MANSELL, R. & SILVERSTONE, R. (Eds.). **Communication by Design**. The Politics of Information and Communication Technologies. Oxford: Oxford University Press, pp. 15-43.

_____. (1993). **The New Telecommunications**. A Political Economy of Network Evolution. Sage Pub.

MANSELL, R. & WEHN. (1998). **Knowledge Societies**. United Nations.

MARINI, R. (1997). “Proceso y tendencias de la globalización capitalista”. In: **Revista Praga**. Estudos Marxistas. n. 3. São Paulo: Hucitec, pp. 89-107.

MARTINELLI, F. & SCHOENBERGER, E. (1994). “Os Oligopólios Estão de Boa Saúde, Obrigado! Elementos de Reflexão sobre a Acumulação Flexível”. In: BENKO, G. & LIPIETZ, A (orgs.). (1994). **As Grandes Regiões. Distritos e Redes**. Os novos paradigmas da geografia econômica. Oeiras: Celta Editora, pp. 103-119.

MARTINEZ. (2004). **Telefónica: A Neo-Colonial Structure in the Digital Era**. Apresentado International Association of Media and Communication Research. Porto Alegre. Disponível em: <<http://www.pucrs.br/famecos/iamcr/textos/martinez.pdf>>. Acesso em: 25/10/2006.

MARX, K. (1985). **O Capital**. Crítica da Economia Política. Vol. 1. São Paulo: Difel.

MATTELART, A. (2005). “¿Hacia qué ‘nuevo orden mundial de la información’?” In: **Revista Científica de Información y Comunicación**. n. 2. Sevilla: Secretariado de Publicaciones da US, pp. 9-18.

MCGAHAN, A. M.; VADASZ, L. L.; YOFFIE, D. B. (1997). "Creating value and setting standards: the lesson of consumer electronics for PDA. In: YOFFIE, D. B. (ed). **Competing in the Age of Digital Convergence**. Boston: H.B.S Press, PP.227-264.

MELLO E SILVA, L. (2004). **Trabalho em Grupo e Sociabilidade Privada**. 1. ed. São Paulo: USP; Editora 34.

MÉSZÁROS, I. (2002). **Para Além do Capital**. Rumo a uma teoria da transição. São Paulo: Boitempo; Campinas: Ed. da UNICAMP.

MORAES NETO, B. (1998). "Fordismo e Ohnoísmo: Trabalho e Tecnologia na Produção em Massa". In: **Anais do III Encontro Nacional de Economia Política**. Vol. 2. Niterói: Ed. UFF, pp. 712-724.

_____. (1995). "Automação e Trabalho: Marx igual a Adam Smith?". In: **Revista de Estudos dos Econômicos**. São Paulo, v. 25, n. 1, jan-abr, pp. 53-75.

Museu do Telefone, "Telefone de Uso Público". Disponível em: <http://www.museudotelefone.org.br/publico.htm>. Acesso em: 10/12/2006.

NELSON, R. & WINTER, S. (1982). **An Evolutionary Theory of Economic Change**. Cambridge, Mass., Harvard University Press.

OFFE, C. (1991). **Trabalho & Sociedade**. Problemas estruturais e perspectivas para o futuro da "Sociedade do Trabalho". Volume II – Perspectivas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.

_____. (1989). **Trabalho & Sociedade**. Problemas estruturais e perspectivas para o futuro da "Sociedade do Trabalho". Volume I – A Crise. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.

OLIVEIRA, F. de. (2003). **O Ornitorrinco**. São Paulo: Boitempo.

OLIVEIRA, S. M. de. (2004). **Reestruturação das Telecomunicações no Brasil: uma (re)visão das estratégias de gestão da produção e das relações de trabalho na cadeia produtiva**. (estudo de caso da telefonia fixa em São Paulo – 1990-2003). São Paulo: FFLCH-USP. (Tese de doutorado em Sociologia).

PEREIRA FILHO, J. E. (2002). "A Embratel: da era da intervenção ao tempo da competição". In: **Revista de Sociologia e Política**. N. 18. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-44782002000100004&script=sci_arttext>. Acesso em: 21/12/2006.

PEREZ, C. (2004). "Finance and Technical Change: a long-term view". In: HANUCH, H. & PYKA, A. (eds.). **The Elgar Companion to Neo-schumpeterian Economics**. Edward Elgar, Cheltenham.

_____. (1986). “Las nuevas tecnologías: una visión de conjunto”. In: OMINAMI, C. (Ed.). **La tercera revolución industrial**. Buenos Aires, pp. 43-89.

PESSINI, J. E; MACIEL, C. S. (1995): “Modelos de Regulação e Políticas Públicas em Telecomunicações”. In: COUTINHO L.; CASSIOLATO, J. E.; SILVA, A. L. G. (orgs.) **Telecomunicações, Globalização e Competitividade**, Campinas: Papirus.

PETIT, P. (1999). “Crescimento, mudança técnica e mutações setoriais: de uma convergência a uma outra”. In: TAPIA, J. R. B. & RALLET, A. (orgs.). **Telecomunicações, desregulamentação e convergência tecnológica**. Uma análise comparada. Campinas, UNICAMP, pp. 199-217. (Coleção Pesquisas, 2).

PIORE, M. J, e SABEL, C. F. (1984). **The Second Industrial Divide**. New York: Basic Books.

PIRES, J. C. & PICCININI, M. S. (1999). “A Regulação dos Setores de Infra-estrutura no Brasil”. **A Economia Brasileira nos Anos 90**. BNDES. Disponível em: <http://www.bnds.gov.br.br/publica/livro.htm>. Acesso em: 12/05/2005.

PONTES, C. C. C. (1999). “Gerenciamento Estratégico de Informação nas empresas Industriais do Setor de Telecomunicações no Brasil”. In: **Revista Ciências da Informação**, v.28, n 1. Brasília.

PORTO, J. R. D. & POCHMANN, M. (2000). **A Informática e as Telecomunicações no Brasil**. Campinas: UNICAMP/OIT.

POSSAS, M. (1996). “Competitividade: fatores sistêmicos e política industrial”. In: Castro, A. B. *et. alli*. **Estratégias Empresariais na Indústria Brasileira: discutindo mudanças**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, pp. 71-117.

POSSAS, S. (1999). **Concorrência e Competitividade**. Notas sobre estratégia e dinâmica seletiva na economia capitalista. São Paulo: Hucitec.

PRADO, E. (2005). **Desmedida do Valor**. Crítica da pós-grande indústria. São Paulo: Xamã.

RAMOS, M. C. (1999). “Brasil, Globalização e as Redes Digitais de Banda Larga”. In.: In: BOLAÑO, C. (org.). **Globalização e Regionalização das Comunicações**. São Paulo: Educ; São Cristóvão: Editora UFS, pp. 165-185.

RIFKIN, J. (1995). **O Fim dos Empregos**. O Declínio Inevitável dos Níveis dos Empregos e a Redução da Força Global de Trabalho. São Paulo: Makron Books.

RUDUIT, S. (2002). “Relações interfirmas e emprego na rede de empresas: a experiência de externalização de uma empresa no setor de telecomunicações”. In.: **Sociologias**. Porto Alegre, ano 4, no. 8, jul/dez, pp. 400-431.

SANTOS, L. (2003). **Politizar as Novas Tecnologias**. O impacto sócio-técnico da informação digital e genética. 1. ed. São Paulo: Editora 34.

SANTOS, V. & SILVA, G. (2006). “A inserção da telefonia brasileira no quadro de reestruturação mundial das telecomunicações”. In: **Redes.Com**. n. 3. Sevilla, Compolíticas y Diputación Provincial de Málaga, pp. 377-396.

SANTOS, V.; MELO, J. N. de; ALBUQUERQUE, I. C. de. (2002). “As mudanças institucionais e tecnológicas no setor de telecomunicações brasileiro e seus impactos no processo e nas relações de trabalho: o caso das telecomunicações em Sergipe”. In: **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**. www.eptic.com.br. Vol. IV, n. 2, may/ago, pp. 30-52.

SCHERER, A. (1999). “Globalização”. In: CATTANI, A. (org.). **Trabalho e Tecnologia**. Dicionário Crítico. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes; Porto Alegre: Editora da UFRS, pp.114-119.

SERFATI, C. (1998). “O papel ativo dos grupos predominantemente industriais na financeirização da economia”. In: CHESNAIS, F. (coord.). **A Mundialização Financeira**. Gênese, custos e riscos. São Paulo: Xamã, pp. 141-181.

SHIMA, W. (1999). **Regulação e Concorrência no Serviço de Telefonia Fixa Comutado do Brasil**. Rio de Janeiro: UFRJ. (Tese de Doutorado).

SICSU, A. & KATZ, F. (2004). “Questionando a periodização ‘Fordismo’ – ‘Neo-fordismo’. Mudanças tecnológicas e reflexos no mundo do trabalho”. In: **Anais do IV Colóquio Latino-Americano de Economistas Políticos**. São Paulo: FGV-SP.

SOUZA, H. & COSTA E SILVA, E. (2004). “Os caminhos incertos da convergência: O caso da Portugal Telecom”. In: **Revista Redes.Com**. n. 1. Sevilla: IECD, pp. 119-132.

SUÁREZ, A. (2004). **Capitalismo y Multinacionales**. Madrid: Ediciones Pirámide.

TAUILE, J. R. (2001). **Para (re)construir o Brasil contemporâneo**. Trabalho, tecnologia e acumulação. Rio de Janeiro: Contraponto.

TAVARES, Ma. da C. (1999). “Ajuste e Reestruturação nos Países Centrais: a modernização conservadora”. In: TAVARES, Ma. da C. & FIORI, J. L. **Desajuste Global e Modernização Conservadora**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, pp. 21-73.

TAVARES, Ma. da C. & FIORI, J. L. (1996). **Desajuste Global e Modernização Conservadora**. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

TEIXEIRA, F. (1998). “O neoliberalismo em debate”. In: TEIXEIRA, F. & OLIVEIRA, M. (orgs.). **Neoliberalismo e Reestruturação Produtiva**. As novas determinações do mundo do trabalho. 2. ed. São Paulo: Cortez; Fortaleza: UFCE.

TELEFÓNICA. (1999). **Telefónica Setenta y Cinco Años**. Madrid: TF Editores.

TELETIME. (2006). **Operadoras Brasileiras de Telecomunicações**. Concessionárias e autorizadas de STFC e SMP.

TELETIME, vários números.

VASCONCELOS, D. (2001). “Reestruturação capitalista, revolução tecnológica e o novo mundo do trabalho”. In: **O novo paradigma do emprego e a mutação do sindicalismo**. Revista da Fundação Miltom Campos. N. 15, set, pp. 39-86.

VELTZ, P. (2000). **Le nouveau monde industriel**. Paris: Gallimard.

VISCUSI, W.; VERNON, J. M.; HARRINGTON, J. E., Jr. (1992). **Economics of Regulation and Antitrust**. Cambridge: Mass.: Heath and Company, 2. ed.

WALTER, J. & GONZÁLEZ, C. (comp.). (1998). **La Privatización de las Telecomunicaciones en América Latina**. Buenos Aires: Eudeba.

WOHLERS, M. (1999). “A Internacionalização das Telecomunicações: caracterização básica e impacto institucional”. In: BOLAÑO, C. (org.). **Globalização e Regionalização das Comunicações**. São Paulo: Educ; São Cristóvão: Editora UFS, pp. 137-163.

YOFFIE, D. (ed.). (1997). **Competing in the age of digital convergence**. Boston: H.B.S. Press.

ZARIFIAN, P. (1999). **Objectif Compétence**. Paris: Liaisons.

_____. (1997). **Éloge de la Civilité**. Critique du citoyen moderne. Paris: L'Harmattan.

Sites consultados:

http://www.anatel.gov.br/index.asp?link=/acontece_anatel/consulta/1998/consulta_9_98/Voto_JL_PF.htm?Cod=.

<http://globonews.globo.com/globonews/article/0,6993,A349096-10,00.html>.

<http://www.cpqd.br/onascimento.html>.

<http://www.eptic.com.br>.

<http://www.mc.gov.br/rtv/capital/default.htm>.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8977.htm

jbonline.terra.com.br/jb/papel/economia/2002/06/26/joreco20020626007.html.

www.telefonica.com.br.

Glossário de Termos Técnicos

ADSL - é a sigla para *Assymmetric Digital Subscriber Line* ou "Linha Digital Assimétrica para Assinante". Trata-se de uma tecnologia que permite a transferência digital de dados em alta velocidade por meio de linhas telefônicas comuns.

ATM – *Asynchronous Transfer Mode*, ou simplesmente ATM, é uma arquitetura de rede de alta velocidade orientada a conexão e baseada na comutação de pacotes de dados. O ATM surgiu nos anos 90 e é o nome dado a *Asynchronous Transfer Mode* [traduzido para português, Modo de Transferência Assíncrono (comutação e transmissão)]. Foi desenhado como um protocolo de comunicação de alta velocidade que não depende de nenhuma topologia de rede específica. Usa uma tecnologia de comutação de células de alta velocidade que pode tratar tanto dados como vídeo e áudio em tempo real.

central Telefônica - é o equipamento que realiza a ligação (comutação) entre dois usuários ("assinantes") do serviço de telefonia.

CPA - é uma central telefônica que operacionalmente possui um programa armazenado na sua memória principal, responsável pelas funções básicas de comutação e controle. Pode-se dizer que é um sistema de comutação digital controlado por um sistema de informação baseado em computador. São funções comuns as centrais telefônicas a interligação de terminais telefônicas (linhas de assinantes), controle da chamada telefônica, serviços de identificação e tarifação dos assinantes.

CSO - é um programa da Telefônica onde é possível a consulta aos dados cadastrais do cliente, emissão e acompanhamento de ordens de serviços, bilhetes de defeito, bc's e processos.

DDD - Discagem direta à distância é o sistema brasileiro de discagem interurbana automática através da inserção de prefixos regionais e que se tornou possível graças à automação dos sistemas de telefonia.

DDI - Discagem Direta Internacional é, no Brasil, o sistema que consiste na discagem internacional automática (sem intervenção da operadora/telefonista) através da inserção de prefixos internacionais e regionais, que se tornou possível graças à automação dos sistemas de telefonia e à telefonia via satélites e cabos submarinos.

DDR Digital - O DDR Digital é o serviço da Telefônica que transforma ramais em linhas diretas, tanto para comunicação interna como externa.

DG – O distribuidor geral é um equipamento que serve para fazer a inter-conexão do assinante telefônico com a central. Esta inter-conexão é feita através do fio jumper, que interliga o bloco terminal rotativo simples (BTRS) com o bloco terminal de assinante. No BTRS chegam os terminais de assinantes provenientes da central telefônica, e no bloco terminal saem os cabos telefônicos que interligam os usuários. Os DG's podem ser centrais ou de paredes.

DID – Direct Inward Dialing (também conhecido por DDI na Europa) é uma configuração oferecida por companhias telefônicas para serem usadas com o sistema PBX de seus clientes, através do qual a companhia telefônica agrupa um conjunto de números associados com uma ou mais linhas telefônicas.

DTH - é a abreviatura do termo inglês *Direct to home* (ou seja, direto para casa). É uma modalidade de transmissão. Por meio de um satélite, os sinais de TV, são enviados diretamente para a casa do telespectador.

ELR - Extra Language Resources.

FM – é a abreviatura para modulação em frequência ou frequência modulada (*frequency modulation* -, em inglês). Iniciada nos Estados Unidos no início do século XX, FM é uma modalidade de radiodifusão que usa a faixa 87,5 Mhz a 108 Mhz com modulação em frequência.

GSM – *Global System for Mobile Communications*, ou Sistema Global para Comunicações Móveis é uma tecnologia móvel e o padrão mais popular para celulares do mundo. Telefones GSM são usados por mais de um bilhão de pessoas em mais de 200 países. A onipresença do sistema GSM faz com que o roaming internacional seja muito comum através de "acordos de roaming" entre operadoras de celular. O GSM diferencia-se muito de seus predecessores sendo que o sinal e os canais de voz são digitais, o que significa que o GSM é visto como um sistema de celular de *segunda geração* (2.5G). Este fato também significa que a comunicação de dados foi acoplada ao sistema logo no início. GSM é um padrão aberto desenvolvido pela 3GPP.

IBM 650 - O computador IBM 650 foi disponibilizado publicamente, nos USA, pela IBM em Dezembro de 1954. As dimensões da Unidade Central de Processamento - CPU - eram 1,5 m X 0,9 m X 1,8 m e a sua massa era de 892 Kg. As dimensões da unidade de alimentação eram idênticas, mas a sua massa era de 1.348 Kg. O sistema necessitava de uma potência eléctrica instalada de 22 KVA.

Internet - é um conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados que permite o acesso a informações e todo tipo de transferência de dados. A Internet

é a principal das novas tecnologias das informação e da comunicação (NTICs). Ao contrário do que normalmente se pensa, Internet não é sinónimo de World Wide Web. Esta é parte daquela, sendo a World Wide Web, que utiliza hipermídia na formação básica, um dos muitos serviços oferecidos na Internet. A Web é um sistema de informação mais recente que emprega a Internet como meio de transmissão.

IP – é um acrónimo para a expressão inglesa "*Internet Protocol*" (ou Protocolo de Internet), que é um protocolo usado entre duas máquinas em rede para encaminhamento dos dados. Os dados numa rede IP são enviados em blocos referidos como pacotes ou datagramas (os termos são basicamente sinónimos no IP, sendo usados para os dados em diferentes locais nas camadas IP). Em particular, no IP nenhuma definição é necessária antes do host tentar enviar pacotes para um host com o qual não comunicou previamente.

LANs – Em computação, LANs (acrónimo de **L**ocal **A**rea **N**etwork, "rede de área local") são redes utilizadas na interconexão de equipamentos processadores com a finalidade de troca de dados. Tais redes são denominadas locais por cobrirem apenas uma área limitada (10 Km no máximo, quando passam a ser denominadas MANs), visto que, fisicamente, quanto maior a distância de um nó da rede ao outro, maior a taxa de erros que ocorrerão devido à degradação do sinal. As LANs são utilizadas para conectar estações, servidores, periféricos e outros dispositivos que possuam capacidade de processamento em uma casa, escritório, escola e edifícios próximos.

MDDS – sigla em inglês de "Sistema Multicanal de Distribuição de Microondas". É um sistema de transmissão de televisão que usa circuitos de microondas para transmitir programas similares oferecidos na TV a cabo. Porém, os sistemas MDDS possuem uma capacidade de canal limitada, comparado com os sistemas a Cabo. O MDDS também é conhecido por "Sistema de distribuição multiponto (wireless cable).

MPLS - O *Multiprotocol Label Switching* é uma técnica de encaminhamento de pacotes baseado em label, padronizado pelo IETF em <http://www.ietf.org/html.charters/mplscharter.html>. O MPLS é chamado de "multiprotocolo" pois pode ser utilizado com qualquer protocolo de nível 3, embora o real interesse seja a utilização do MPLS com tráfego IP.

PC - um computador pessoal é um computador de pequeno porte e baixo custo, que se destina ao uso pessoal (ou para uso de um pequeno grupo de indivíduos). A expressão "computador pessoal" é geralmente abreviada para a sigla PC, cujo significado em inglês é "*personal computer*". Também é muito comum utilizar o termo *desktop* para esta classe de computadores.

PDA – *Personal digital assistants* (PDAs ou Handhelds), ou Assistente Pessoal Digital, é um computador de dimensões reduzidas, dotado de grande capacidade computacional, cumprindo as funções de agenda e sistema informático de escritório elementar, com possibilidade de interconexão com um computador pessoal e uma rede informática sem fios – wi-fi - para acesso a correio eletrónico e internet.

Pocket PC – É um computador de mão que corre uma variante do sistema operativo Windows CE (também chamado Pocket PC). Tem muitas das capacidades dos PCs portáteis contemporâneos, e estão actualmente disponíveis milhares de aplicações para Pocket PC, muitas das quais gratuitas. Alguns destes dispositivos, equipados com o Microsoft Windows Mobile Phone Edition, também podem funcionar como telemóvel. Os Pocket PCs podem ainda ser usados com muitos outros dispositivos, como receptores de GPS ou leitores de códigos de barras.

RDSI - Rede Digital de Serviços Integrados. Rede digital de telecomunicações cujo acesso permite a transmissão de banda larga.

SGBD - Um Sistema Gerenciador de Banco de Dados (como no Brasil) ou Sistema Gestor de Base de Dados (SGBD) é o conjunto de programas de computador (softwares) responsáveis pelo gerenciamento de uma base de dados. O principal objetivo é retirar da aplicação cliente a responsabilidade de gerenciar o acesso, manipulação e organização dos dados. O SGBD disponibiliza uma interface para que os seus clientes possam incluir, alterar ou consultar dados. Em bancos de dados relacionais a interface é constituída pelas APIs ou *drives* do SGBD, que executam comandos na linguagem SQL.

Speedy – Serviço de internet banda larga, oferecido pela Telefônica no Brasil.

TV a cabo - é o serviço de telecomunicações que consiste na distribuição de sinais de vídeo e/ou áudio a assinantes, mediante transporte por meios físicos.

TV digital - A Televisão Digital ou *TV Digital* usa um modo de modulação e compressão digital para enviar vídeo, áudio e sinais de dados aos aparelhos compatíveis com a tecnologia, proporcionando assim transmissão e recepção de maior quantidade de conteúdo por uma mesma frequência (canal) podendo atingir o alvo de muito alta qualidade na imagem (alta definição).

TV por assinatura – é um termo que se refere a serviços de televisão baseados em assinatura. Uma televisão por assinatura oferece uma quantidade elevada de canais em relação à televisão aberta, e cobra uma quantia por isso, geralmente em frequência mensal. Essa modalidade de serviço também é conhecida como TV paga. Os métodos de distribuição de televisão por

assinatura mais populares são o cabo e satélite. Ao lado desses métodos mais populares, há também o serviço chamado MDDS (cuja transmissão de sinais é via microondas) e o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA), este já praticamente em desuso.

UMTS – *Universal Mobile Telecommunications System* é uma das tecnologias usadas pelos móveis de terceira geração (3G), sucessora do GMS.

Unbundling - significa o compartilhamento de redes e infra-estrutura, neste caso, estrutura de telecomunicações, mais especificamente o par de fios metálicos distribuídos e esticados originalmente para fornecer o serviço de telefonia.

VoIP - ou *Voice Over IP* ou Voz Sobre IP é a tecnologia que torna possível estabelecer conversações telefônicas em uma Rede IP (incluindo a Internet), tornando a transmissão de voz mais um dos serviços suportados pela rede de dados.

WAN – A *Wide Area Network*, Rede de área alargada ou Rede de longa distância, também conhecida como Rede geograficamente distribuída, é uma rede de computadores que abrange uma grande área geográfica, com frequência um país ou continente.

WAP – sigla para *Wireless Application Protocol*, em português Protocolo para aplicações sem fio, é um padrão internacional para aplicações que utilizam comunicações sem fio (Internet móvel), como por exemplo acesso à Internet a partir de um telefone móvel. WAP foi desenvolvido para prover serviços equivalentes a um navegador Web com alguns recursos específicos para serviços móveis. Em seus primeiros anos de existência, sofreu com a pouca atenção dada pela mídia e tem sido muito criticado pelas suas limitações.

Wi-Fi - é a abreviação de “wireless fidelity”, uma tecnologia de última geração que permite que notebooks e palmtops acessem a Internet em alta velocidade, sem a necessidade de cabos.

APÊNDICES



REESTRUTURAÇÃO CAPITALISTA E MUNDO DO TRABALHO NAS TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS

Pesquisadora: Verlane Aragão Santos

Telefone para contato: (21) 2275-5281; (21) 8639-5919

Data: ____/____/____

BLOCO 1 – DADOS GERAIS E CARACTERIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO.

01. Nome da Empresa: _____

02. Razão Social: _____

03. Home page: _____

04. Logradouro (rua, avenida, rodovia, etc): _____

05. Complemento (bloco, grupo, andar, sala, km, etc.): _____

06. Bairro/Distrito: _____

07. Município: _____ **08. CEP:** _____

09. Telefone: _____ **10. FAX:** _____

11. E-mail do entrevistado: _____

12. Descrição da atividade: _____

13. Ano de instalação da empresa: _____

14. Descreva as circunstâncias de criação da empresa?

15. Origem predominante do capital:

1. Nacional privado ____%

2. Nacional estatal ____ %

3. Estrangeiro: especifique: ____%

16. O estabelecimento é:

1. Único
2. Filial de rede nacional
3. Filial de rede internacional
4. *Franchising*
5. Sede
6. Outro: especifique:

17. Demonstrativo do faturamento bruto no ano 2004 (período 01/01 a 31/12/2005):**(Em R\$)**

- | | |
|--------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Até 100.000 |
| <input type="checkbox"/> | 2. De 100.001 a 150.000 |
| <input type="checkbox"/> | 3. De 150.001 a 200.000 |
| <input type="checkbox"/> | 4. De 200.001 a 250.000 |
| <input type="checkbox"/> | 5. De 250.001 a 500.000 |
| <input type="checkbox"/> | 6. De 500.001 a 750.000 |
| <input type="checkbox"/> | 7. De 750.001 a 1.000.000 |
| <input type="checkbox"/> | 8. De 1.000.001 a 2.500.000 |
| <input type="checkbox"/> | 9. De 2.500.001 a 5.000.000 |
| <input type="checkbox"/> | 10. De 5.000.000 a 10.000.000 |
| <input type="checkbox"/> | 11. De 10.000.001 a 25.000.000 |
| <input type="checkbox"/> | 12. De 25.000.001 a 50.000.000 |
| <input type="checkbox"/> | 13. De 50.000.001 a 100.000.000 |
| <input type="checkbox"/> | 14. De 100.000.001 a 500.000.000 |
| <input type="checkbox"/> | 15. De 500.000.001 a 1.000.000.000 |
| <input type="checkbox"/> | 16. Acima de 1.000.000.001 |

BLOCO 2 – GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.

18. Elencar as funções/postos de trabalho, por área da empresa, especificando tipo de qualificação e faixa salarial correspondente:

FUNÇÕES/POSTOS	ÁREA	TIPO DE QUALIFICAÇÃO	FAIXA SALARIAL
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

19. Número de funcionários do estabelecimento por escolaridade em 31/12/2005:

ESCOLARIDADE	n. de funcionários
1. Primeiro grau completo	
2. Até médio completo	
3. Técnico profissionalizante	
4. Superior completo	
5. Especialização	
6. Mestrado	
7. Doutorado	
8. Total	

20. Para funcionários com Superior completo, Mestrado ou Doutorado, listados na questão anterior, indicar a área da maior titulação e o número de funcionários em cada uma delas:

ÁREA	n. de funcionários
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9. Total	

21. Quais as formas normalmente utilizadas de contratação e seleção de mão-de-obra:

1. agências de seleção e treinamento: _____
2. contratação direta, com análise de currículo e entrevista: _____
3. contratação direta, somente com análise de currículo: _____
4. acessando banco de dados: qual? _____
5. depende do tipo de profissional ou área a ser atendida: especificar. _____
6. outros: especificar. _____

22. Para cada uma das técnicas listadas abaixo, assinale o respectivo posicionamento da empresa:

TÉCNICA	JÁ IMPLEMENTOU	IMPLEMENTARÁ NOS PRÓXIMOS 3 ANOS	NÃO PRETENDE IMPLEMENTAR	NÃO CONHECE A TÉCNICA	NÃO SE APLICA
1. CONTROLE ESTATÍSTICO DE PROCESSO					
2. INSPEÇÃO DE PRODUTO ACABADO					
3. GESTÃO DE QUALIDADE TOTAL					
4. MRP (PLANIFICAÇÃO DE RECURSOS DE FABRICAÇÃO)					
5. JUST IN TIME					

6. CÉLULAS E/OU LINHAS EM “U”					
7. TRABALHO PARTICIPATIVO EM EQUIPE					
9. MELHORIA CONTÍNUA					

23. Quais os tipos de contrato de trabalho (sua distribuição) existentes na empresa?

TIPOS DE CONTRATO	%
1. ASSALARIADO, COM CARTEIRA ASSINADA	
2. CONTRATO TEMPORÁRIO	
3. BANCO DE HORAS	
4. PAGAMENTO DE HORAS EXTRAS	
5. OUTROS: ESPECIFICAR:	

24. Como é negociado o reajuste salarial?

1. Sindicato _____
2. Individualmente _____
3. Por categoria _____
4. Outros: especificar: _____

25. Qual o percentual de gastos com treinamento/qualificação em relação ao faturamento da empresa em 2005?

_____ %

BLOCO 3 – MERCADOS E COMPETITIVIDADE.

26. Indique a participação percentual dos mercados da empresa entre 1999 e 2005 (1999-2001 e 2002-2005) no faturamento bruto:

MERCADO	%
1. Local	
2. Estadual	
3. Interestadual	
4. Internacional	
5. TOTAL	100

27. Indique a distribuição percentual dos clientes por setor econômico, entre 1999 e 2005 (1999-2001 e 2002-2005), em termos do faturamento bruto:

SETOR	%
1. Agropecuária	
2. Indústria	
3. Construção civil	
4. Comércio	
5. Serviços	
6. Setor público	
7. Famílias	
8. TOTAL	100

28. Descreva as principais atividades realizadas por ordem de participação no faturamento bruto de 2005:

	ATIVIDADE	% DO FATURAMENTO BRUTO
1		
2		
3		

4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

29. Quais são as três empresas líderes no seu mercado principal?

(Especificar por atividade/serviços oferecidos)

EMPRESA	ATIVIDADES/SERVIÇOS OFERECIDOS
1ª.	
2ª.	
3ª.	

30. Assinale as 3 principais estratégias de negócios da empresa que receberam prioridade durante o período de 1999-2005 (1999-2001 e 2002-2005):

	novos produtos/novas linhas de produtos
2	novos processos de produção
3	novos modelos organizacionais
4	estratégias de marketing mais agressivas
5	maiores investimentos em design
6	maiores investimentos em logística
7	maiores investimentos em pesquisa, desenvolvimento e engenharia (p&d&e)
8	maiores investimentos em capacitação de recursos humanos
9	maior expansão da capacidade produtiva
10	novos mercados
11	outras (descreva):

31. Quais os fatores abaixo relacionados considera importantes para a competitividade da sua empresa no mercado interno? (Indicar os mais importantes)

	Fatores
1	Preço do serviço prestado
2	Qualidade do serviço prestado
3	Diferenciação de serviço
4	Marca reconhecida (o nome da firma como marca relevante)
5	Serviço de apoio técnico no pós-venda
6	Escala
7	Tecnologia
8	Acesso privilegiado a mercados
9	Equipamentos
10	Insumos
11	Mão-de-obra
12	Patente/secredo industrial
13	Financiamento para investimento
14	Taxa de câmbio
15	Proximidade geográfica com o cliente
16	Outros: especifique:

32. Como a empresa financia suas atividades?

1. Fonte própria;

2. Bancos Institucionais; Nacional e/ou internacional;

3. Bancos Comerciais; Nacional e/ou internacional;

33. Como a empresa avalia a relação com a Telefônica?

BLOCO 4 – AMBIENTE INSTITUCIONAL.

34. Como a empresa avalia a legislação existente para o setor?

35. Como a empresa avalia a atuação da agência reguladora?

36. Em que termos se estabelece a relação da empresa com a agência reguladora?

37. Como a empresa tem cumprido os compromissos do contrato de privatização?

BLOCO 5 – MUDANÇAS EM SERVIÇOS E EM PROCESSO PRODUTIVO.

38. Quais os fatores abaixo relacionados são considerados importantes para a mudança no serviço e/ou no processo produtivo da empresa? (Indicar os mais importantes)

	Fatores
1	Treinamento da mão-de-obra
2	Contratação de mão-de-obra qualificada
3	Investimento em equipamentos
4	Investimento em software
5	Investimento em insumos
6	Mudanças organizacionais / adoção de novas práticas gerenciais
7	Atividade de pesquisa e/ou desenvolvimento de processo e/ou serviços na própria empresa
8	Contratação de assessoria externa à empresa
9	Marketing
10	Outros: especifique:

39. Descreva brevemente as mudanças realizadas pela empresa:

BLOCO 6 – SOBRE A NATUREZA DO PROCESSO DE MUDANÇA.

40. Em face de mudanças no padrão tecnológico (digitalização), em que medida foram substituídos os “engenheiros em telecomunicações” por “técnicos em informática”?

41. A empresa realizou parcerias ou atividades cooperativas no período 1999 e 2005 (1999-2001 e 2002-2005), com o objetivo de melhorar ou inovar o serviço oferecido?

1. SIM _____

2. NÃO _____

42. Indicar o parceiro e o objeto da parceria:

Parceiro					Objeto da Parceria (somente para a pesquisa qualitativa)
Clientes ou consumidores					
Fornecedores					
Concorrentes					
Outra empresa do grupo					
Empresas de consultoria					
Universidades e institutos de pesquisa					
Centro de capacitação profissional e assistência técnica					

Entidades de classe					
Instituições públicas de fomento (FINEP, BNDES, BRDE)					
Sebrae					
Outro: especifique:					

43. Quais as fontes de informação/ conhecimento empregada entre 1999 e 2005 (1999-2001 e 2002-2005), foram importantes para o desenvolvimento de inovações? (Indicar as mais importantes)

	Fontes
1	Outra empresa do grupo
2	Fornecedores de máquina, equipamentos, materiais, componentes e softwares
3	Clientes e consumidores
4	Concorrentes
5	Empresas de consultoria e consultores independentes
6	Universidades e institutos de pesquisa
7	Centros de capacitação profissional e assistência técnica
8	Instituições de teste, ensaios e certificações
9	Conferência, encontros e publicações especializadas
10	Feiras e exposições
11	Redes de informações informatizadas
12	Outras: especifique:

44. Quais dos fatores abaixo prejudicaram as atividades inovativas da empresa entre 1999 e 2005 (1999-2001 e 2002-2005)? (Indicar os mais importantes)

	Fatores
1	Riscos elevados da atividade de inovação
2	Elevados custos de inovação
3	Escassez de fontes apropriadas de financiamento
4	Rigidez organizacional
5	Falta de pessoal qualificado de nível médio

6	Falta de pessoal qualificado de nível superior
7	Falta de informação sobre tecnologia
8	Barreiras legais de acesso à tecnologia (patentes, <i>royalties</i> , etc.)
9	Falta de informações sobre os mercados
10	Escassas possibilidades de cooperação com outras empresas/instituições
11	Dificuldade para se adequar a padrões, normas e regulamentações
12	Fraca resposta dos consumidores quanto a novos serviços
13	Escassez de serviços externos complementares à inovação
14	Centralização da capacidade inovativa em outra empresa do grupo
15	Outros: especifique:

45. Quais dos temas, a seguir, considera importantes no sentido de virem a se desdobrar em ações e/ou políticas específicas de entidades representativas ou governamentais, visando a auxiliar sua empresa no seu desenvolvimento tecnológico? (Indicar os mais importantes)

	Fatores
1	Ambiente macroeconômico estável
2	Infra-estrutura técnico-científica
3	Força de trabalho educada e qualificada
4	Recursos de financiamento e de capital de risco
5	Incentivos fiscais
6	Parcerias entre o setor privado e instituições de pesquisa/universidades
7	Parcerias entre empresas
8	Garantia dos direitos de propriedade sobre as inovações geradas (propriedade intelectual)
9	Acesso generalizado às redes de informações e comunicação
10	Legislação
11	Outros (especificar)

46. Haveria mais alguma questão relevante que o Sr. (a) gostaria de deixar registrada na pesquisa?



REESTRUTURAÇÃO CAPITALISTA E MUNDO DO TRABALHO NAS TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS

Pesquisadora: Verlane Aragão Santos

Telefone para contato: (21) 2275-5281; (21) 8639-5919

Data: ____/____/____

A. IDENTIFICAÇÃO

1. Nome: _____
2. Idade: _____
3. Nível educacional: _____
4. Empresa em que trabalha: _____
5. Função atual: _____
6. Salário básico: _____
7. Listar outras formas de rendimento (complementar ao salário básico):
 - a) PLR: _____
 - b) Adicional de insalubridade: _____
 - c) Outros: especificar: _____
8. Jornada de trabalho (semanal): _____
9. Há quanto tempo trabalha nesta empresa? _____
10. Em quais outras empresas já trabalhou (identificando a área/função)?

Empresa	Área/função
1.	
2.	
3.	

11. Tem outra atividade, em caráter complementar, ao seu emprego principal?

a) Sim: _____

b) Não: _____

12. Em caso de sim, na questão anterior, informe qual: _____

B. PROCESSO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

13. Descreva suas atividades na função que ocupa:

14. Há trabalho em equipe/grupo?

a) Sim _____

b) Não _____

15. Na empresa em que trabalha há pagamento de horas extras e/ou banco de horas?

a) Sim _____

b) Não _____

16. Utiliza-se de alguma tecnologia de informação e comunicação?

a) Sim _____

b) Não _____

17. Em caso de sim na questão anterior, quais?

a) Internet _____

b) Intranet _____

c) Outros: Especificar: _____

18. Identifica alguma dificuldade em usar dessas novas tecnologias?

a) Sim _____

b) Não _____

19. Em caso de sim na questão anterior, descrever:

20. Houve alguma mudança nas suas atividades nos últimos tempos?

a) Sim ____

b) Não ____

21. Essas mudanças foram de que natureza?

a) Na organização do trabalho ____

b) Introdução de novas máquinas ____

c) Introdução de novos procedimentos ____

d) Outros:Especificar_____

22. Descrever as principais mudanças: _____

C. RELAÇÕES DE TRABALHO

23. A que tipo de contrato de trabalho está submetido?

a) CLT ____

b) Temporário ____

c) Outros:Especificar:_____

24. É sindicalizado?

a) Sim ____

b) Não ____

25. Fale sobre o papel do Sindicato:

D. QUALIFICAÇÃO

26. Exige-se uma qualificação específica para exercer sua função?

a) Sim ____

b) Não ____

27. Em caso de sim na questão anterior, descrever:

28. Quais os cursos de aperfeiçoamento/qualificação já fez (voltados às atividades desenvolvidas na empresa em que trabalha)?

a) _____ b) _____

c) _____ d) _____

_____ e) _____

29. Mudanças tecnológicas e/ou organizacionais exigiram maior/outra qualificação?

a) Maior ____

a) Outra ____

b) Não ____

30. Em caso das duas primeiras opções no item anterior, descrever:

31. A maior qualificação levou à melhoria salarial?

- a) Sim _____
- b) Não _____

E. PERCEPÇÕES SOBRE O TRABALHO

32. O que é o trabalho para o Sr.(a)?

33. Como descreveria sua participação na empresa em que trabalha (nas atividades que exerce)?

- a) Importante, mas não essencial _____
- b) Importante e essencial _____
- c) Sem importância, pois poderia ser facilmente substituído por outro trabalhador _____
- d) Sem importância, pois poderia ser facilmente substituído por uma máquina _____

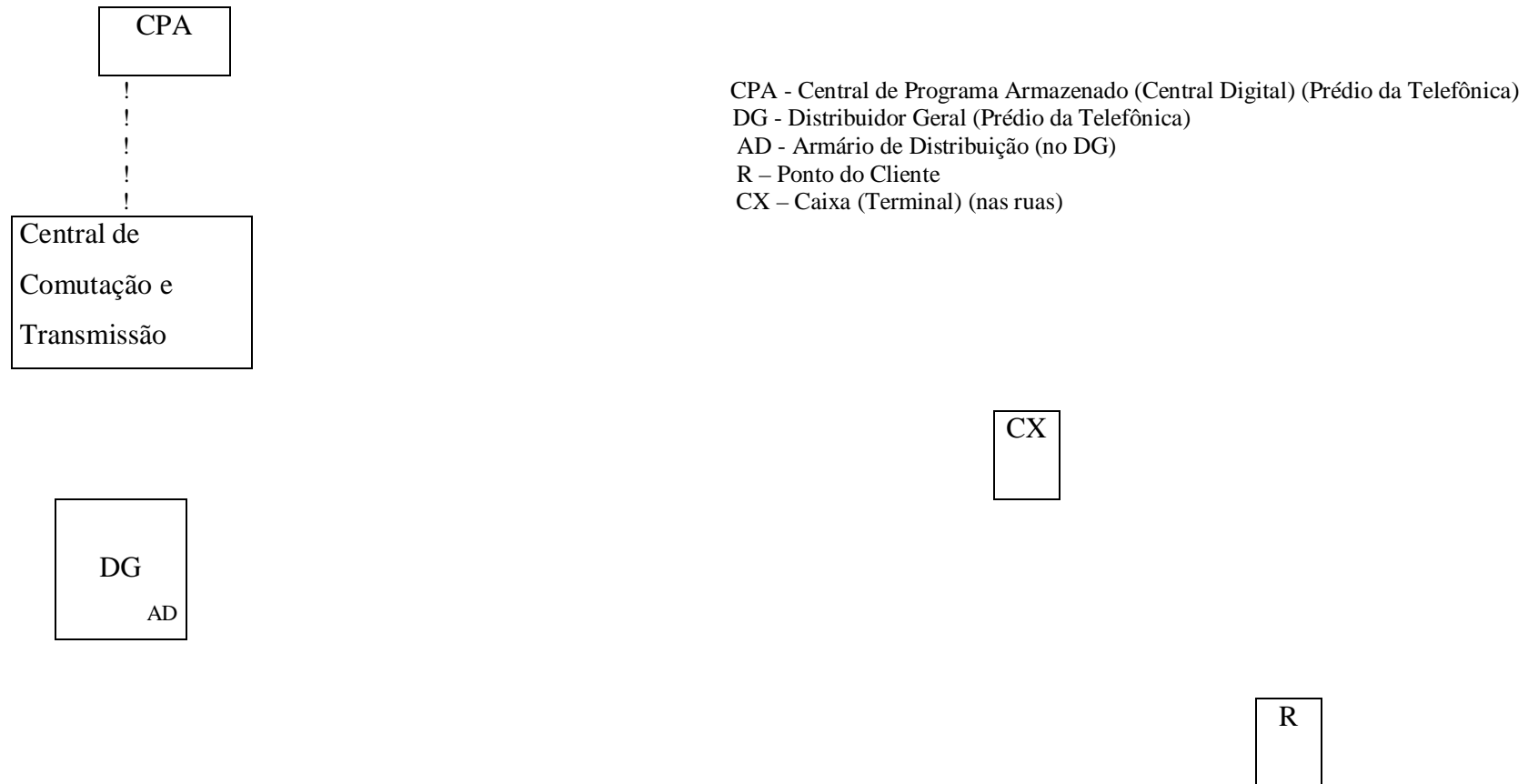
34. Em caso de egresso da estatal, comente sobre a privatização do Sistema Telebrás:

35. Como o Sr.(a) se sente trabalhando nesta empresa, nesta ocupação, enfim neste trabalho?

36. Haveria mais alguma questão relevante que o sr(a) gostaria de deixar registrada na pesquisa?

Apêndice 3

Esquema ilustrativo de funcionamento da Rede Telefônica



A Ordem de Serviço emite 3 posições: Posição CPA, Posição DG e Posição do técnico (IRLA). As posições referem-se a códigos correspondentes. Cada DG possui cabos, com cerca de 2400 pares. Com a digitalização, esta capacidade exponencializou-se. Fonte: Coordenador do ESSE da Prestadora A, em entrevista realizada em 04/12/2006.

ANEXOS

ANEXO 1

ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2005/2006 - SINTETEL / EMPRESAS DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

Entre as partes, de um lado, o SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO - SINTETEL, com sede nesta Capital, à Rua Bento Freitas, n.º 64, doravante nomeado simplesmente "SINTETEL", por seus diretores abaixo assinados, na qualidade de representante dos empregados das empresas de Telecomunicações no Estado de São Paulo e, de outro lado, as Empresas Instaladoras Prestadoras do Setor de Telecomunicações a seguir discriminadas: **Ability Tecnologia e Serviços S/A**, com sede nesta Capital, à R: Paes Leme, 524/5º and./ São Paulo, **Arkte Brasil Telecomunicações Ltda.**, com sede à, Alameda Calçada das Begônias, 29-1º and - Barueri-São Paulo, **Assemte Instalações Telefônicas Ltda.**, com sede, à R: XV de Novembro, 606 –Salesópolis - São Paulo, **Dap Telecomunicações, Energia e Construção Civil Ltda.**, com sede R: Cuiabá, 226-São Vicente-SP, **Daruma Telecomunicações e Informática S.A.**, com sede à Av: Independência, 3.500-Taubaté - São Paulo, **Ensatel Saneamento e Telecomunicações Ltda.**, com sede nesta Capital, à R: Purpurina, 131- CJ/117 São Paulo, **Estação Engenharia de Telecomunicações Ltda.**, com sede nesta Capital, à Av: Queirós Filho, 455 –Vila Hamburgueza-São Paulo, **Flextronics Network Services Operação e Manutenção Ltda.**, com sede nesta Capital, à R: Mario Zampieri, 57-sala10-São Bernado do Campo., **Icatel Telemática Serviços e Comércio Ltda.**, com sede nesta Capital, à R: Miguel Casa Grande, 200-São Paulo, **Icomon Tecnologia Ltda.**, com sede nesta Capital, à R: Ver-gueiro, 2949-13º and. São Paulo., **Logictel S.A.**, com sede nesta Capital, à R: Da Bica, 234. São Paulo., **Silcom Engenharia Projetos e Construções Ltda.**, com sede à R: Pedro Martini-ano-Araraquara-SP-, **Splice Indústria, Comércio e Serviços Ltda.**, com sede Av: Juscelino Kubitschek de Oliveira, 154 – Votorantin- **Tel - Telecomunicações Ltda.**, com sede R: Apare-cida, 5-55-Bauru-SP **Telexmax Telecomunicações Ltda.** com sede à, R: Álvares Cabral, 979 Diadema - SP- e **TelSul Serviços S.A.**, com sede nesta Capital, Av: R: Maracá, 217, através de seus diretores ou representantes legais, doravante denominadas simplesmente “EM-PRESA”, resolvem estabelecer o presente Acordo Coletivo de Trabalho na forma do disposto no artigo 611 e seguintes da Consolidação das Leis do Trabalho, o qual reger-se-á pelas seguintes condições:

CLÁUSULA 01 - DATA BASE

Fica mantida em 1.º de abril a data base da categoria abrangida por este Acordo Coletivo de Trabalho, representada pelos trabalhadores empregados nas empresas acima discriminadas, cujos dados principais são indicados na Cláusula 57.

CLÁUSULA 02 – PISO SALARIAL

Fica convencionado que o piso salarial vigente em 31 de março de 2005 será reajustado em 1.º de abril de 2005 pelo percentual único de 8% (oito por cento), totalizando R\$ 540,00 (quinhentos e quarenta reais), o qual vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses.

Ficam excluídos do piso os trabalhadores em atividades de apoio, tais como serviços de portaria, vigilância, faxina, copa e cozinha, além dos aprendizes na forma da Lei.

CLÁUSULA 03 – REAJUSTE SALARIAL

Os salários vigentes em 31 de março de 2005, de valor superior ao piso salarial e limitados ao teto de até R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), serão reajustados a partir de 1º de abril de 2005 em 6% (seis por cento) ; complementarmente, sobre esses salários, vigentes até 31 de agosto de 2005, haverá um reajuste de 2% (dois por cento), a partir de 1º de setembro de 2005 .

CLÁUSULA 04 – HORAS EXTRAORDINÁRIAS

As Empresas remunerarão as horas extraordinárias realizadas de segunda-feira a sábado com adicional de 50% (cinquenta por cento). Aos domingos e feriados o adicional será de 100% (cem por cento). As Empresas manterão as condições mais vantajosas existentes e aplicáveis aos contratos vigentes até a data de assinatura deste instrumento.

CLÁUSULA 05 - ADICIONAL NOTURNO

A remuneração do trabalho noturno prestado entre 22:00 e 05:00 horas será acrescida do adicional de 20% (vinte por cento) sobre o valor da hora normal, que equivale a 52,30 (cinquenta e dois minutos e trinta segundos).

CLÁUSULA 06 – REFEIÇÃO

O valor do vale refeição será reajustado a partir de 1º de abril em 8% (oito por cento).

- a) Fica as Empresas obrigadas a fornecer vale-refeição aos seus trabalhadores com valor mínimo unitário facial de R\$6,50 (seis reais e cinquenta centavos), sendo fornecido um vale para cada dia de trabalho no mês.
- b) As Empresas poderão fornecer o vale-refeição mediante convênio com restaurantes da sua região, mas deverá fornecer vale com valor facial, a ser utilizado para o trabalhador pagar a refeição.
- c) As Empresas que fornecem também cesta básica, para o enquadramento mencionado na letra "b" supra, poderá considerar seu custo diário, que será obtido dividindo-se o valor da cesta pelo número de dias trabalhados e somá-lo ao valor unitário do vale refeição.
- d) As Empresas que concede vale-refeição e cesta básica poderão unificar o benefício, concedendo apenas o vale-refeição.
- e) Visando reduzir custos administrativos, As Empresas poderão optar por efetuar o crédito referente ao vale-refeição em destaque, na Folha de Pagamento, no valor correspondente ao total de dias úteis do mês. Esse valor não integrará a remuneração do empregado, para todos os efeitos legais.

CLÁUSULA 07- VALE TRANSPORTE

As Empresas fornecerão, nos limites legais, vale transporte a todo empregado que comprovadamente necessite e utilize, devendo a solicitação ser efetuada através de formulário próprio.

CLÁUSULA 08 - HORÁRIOS DE TRANSPORTE

O encerramento do expediente que se verificar no período noturno, em empresas que não fornecem transporte coletivo, deverá coincidir com os horários cobertos normalmente por serviços de transporte público.

CLÁUSULA 09 - CONVÊNIO MÉDICO

Ficam mantidas as condições atualmente praticadas pelas empresas que já adotam o convênio médico. As Empresas que ainda não estão praticando esta cláusula deverá implementá-la com a

participação compartilhada nos seu custos entre empregado e empregador.

CLÁUSULA 10 - EXAMES MÉDICOS PERIÓDICOS

As Empresas manterão a realização de exames médicos periódicos, sem ônus, para todos os empregados, inclusive por ocasião da rescisão contratual ou no prazo de sua validade, previsto na norma regulamentadora respectiva, fornecendo cópia dos resultados.

CLÁUSULA 11 – COMPROVANTE DE PAGAMENTO

As Empresas fornecerão obrigatoriamente, comprovantes de pagamento mensal, contendo todas as verbas recebidas pelo empregado no respectivo mês, bem como os descontos efetuados.

CLÁUSULA 12 PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS (PLR) PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS (PPR)

As Empresas deverão negociar em agosto de 2005, individualmente com o Sintetel, as bases para PLR/PPR.

CLÁUSULA 13 - BANCO DE HORAS

Fica as Empresas autorizadas a implantar o sistema de Banco de Horas na forma do artigo 59 da C.L.T. com a redação dada pela Medida Provisória n.º 1709, devendo para isso negociar as condições com o SINTETEL.

CLÁUSULA 14 - CONTRATO DE EXPERIÊNCIA

O contrato de experiência poderá ser prorrogado por uma única vez, por período não superior ao previsto no Art. 445 da CLT.

CLÁUSULA 15 - JORNADA DE TRABALHO DE ATENDENTE COM AUDIFONE PERMANENTE

Fica assegurada ao atendente com audifone permanente a jornada de trabalho de 36 (trinta e seis) horas semanais.

CLÁUSULA 16 - INTERRUPÇÕES DO TRABALHO

As interrupções durante a jornada de trabalho, por responsabilidade das Empresas, não poderão ser descontadas ou compensadas posteriormente.

CLÁUSULA 18 - PAGAMENTO COM CHEQUE

O pagamento dos salários será efetuado até o quinto dia útil do mês subsequente. Quando o pagamento for efetuado mediante cheque ou depósito bancário, com exclusão do cartão magnético, As Empresas estabelecerão condições para que os empregados possam descontar o cheque ou ir ao banco no mesmo dia em que for efetuado pagamento, sem que seja prejudicado o seu horário de refeição.

CLÁUSULA 19 - ADIANTAMENTO DO 13º SALÁRIO

As Empresas farão o adiantamento da primeira parcela do 13º salário (50%) quando o empregado sair em férias, na forma da Lei. Quando não forem concedidas férias no período, a primeira parcela deverá ser paga até 30 de Novembro de 2005.

CLÁUSULA 20 – AUSÊNCIA JUSTIFICADA

O empregado poderá deixar de comparecer ao serviço, desde que devidamente comprovado, sem prejuízo de seu salário:

- A- Até 2 (dois) dias consecutivos, em caso de falecimento do cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que, declarada em sua Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, viva sob sua dependência econômica ;
- B- Até 3 (três) dias consecutivos, em virtude de casamento ;
- C- Por 1 (um) dia, em cada 12 (doze) meses de trabalho, em caso de doação voluntária de sangue, devidamente comprovada ;
- D- Por 5 (cinco) dias consecutivos, em caso de nascimento de filho no decorrer da primeira semana ;
- E- Até 2 (dois) dias úteis, para o fim de obter Título Eleitoral ;
- F- Por 1 (um) dia, em caso de internação hospitalar da esposa, companheira ou filho menor de idade, devidamente comprovado ;
- G- Por meio período de uma jornada diária, quando devidamente comprovado, para o recebimento do PIS/PASEP. Esta cláusula não se aplica quando o respectivo pagamento for efetuado pelas Empresas ou no posto bancário localizado nas suas dependências.

CLÁUSULA 21 – PAGAMENTO DE FALTA JUSTIFICADA POR ATESTADO MÉDICO

Quando houver compensação de horas, a ausência justificada por atestado médico será considerada com base na jornada correspondente ao dia da ausência.

CLÁUSULA 24 – CIPA

As Empresas obrigadas ao cumprimento da legislação vigente quanto às CIPAS, convocará eleições para as CIPAS, com 60 (sessenta) dias de antecedência, dando publicidade do ato através de edital, enviando cópia ao SINDICATO representativo da categoria profissional nos primeiros 10 (dez) dias do período acima estipulado.

CLÁUSULA 25 - SEGURO DE VIDA E ACIDENTES

As Empresas que ainda não praticam esta cláusula deverão apresentar no prazo de 60 dias a contar da assinatura deste instrumento, proposta para implantação de seguro de vida e acidentes aos seus empregados, com custos compartilhados entre Empresa e trabalhador, ficando asseguradas, para as que já praticam as condições existentes.

CLÁUSULA 27 – AVISO PRÉVIO

Nos casos de rescisão de contrato de trabalho, sem justa causa, por parte do empregador, o aviso prévio obedecerá aos seguintes critérios:

- A- Será comunicado pelas Empresas por escrito e contra recibo esclarecendo se será trabalhado ou não;
- B- A redução de duas horas diárias, prevista no Artigo 488 da CLT, será utilizada atendendo à conveniência do empregado no início ou no fim da jornada de trabalho, mediante opção única do empregado por um dos períodos, exercida no ato do recebimento do pré-aviso. Da mesma forma, alternativamente, o empregado poderá optar por 1 (um) dia livre por semana ou 7 (sete) dias corridos durante o período ;
- C- Caso seja o empregado impedido pelas Empresas de prestar sua atividade profissional durante o aviso prévio, ficará ele desobrigado de comparecer à Empresa, fazendo, no entanto jus à remuneração integral;

- D- Ao empregado que, no curso do aviso trabalhado, solicitar ao empregador, por escrito, ficam garantidos o seu imediato desligamento da Empresa e a anotação da respectiva baixa na CTPS. Neste caso, As Empresas estão obrigadas, em relação a essa parcela, a pagar apenas os dias efetivamente trabalhados, sem prejuízo das duas horas diárias previstas no Artigo 488 da CLT, proporcionais o período não trabalhado, ou eventual opção conforme letra B desta cláusula;
- E- O aviso prévio trabalhado não poderá ter seu início no último dia útil da semana;
- F- Serão aplicados exclusivamente os dispositivos mais favoráveis ao empregado.

CLÁUSULA 30 - ATESTADOS MÉDICOS E ODONTOLÓGICOS

- 1- As Empresas mantendo serviço próprio de assistência médica e/ou odontológica, ou através de convênio, os atestados médicos e/ou odontológicos somente terão validade se fornecidos pelos facultativos credenciados por estes serviços. Na hipótese de atestado fornecido por pro-fissional particular, o mesmo somente terá validade se endossado por facultativo credenciado pelo convênio ou serviço próprio.
- 2- Serão reconhecidos os atestados médicos e/ou odontológicos passados por facultativos do sindicato da categoria profissional, desde que obedecidas as exigências da portaria MPAS n. 3370, de 09/10/84. Tais atestados não serão questionados quanto a sua origem, se portarem o Código Internacional de Doenças (CID), o carimbo do sindicato e a assinatura do seu facultativo. Excetua-se os casos previstos no Decreto n.º 3.048, de 07/05/99.
- 3- Os atestados médicos deverão ser encaminhados, pelo empregado, diretamente ao Departamento Médico das Empresas.
- 4- Não será exigida a comprovação de aquisição de medicamentos.
- 5- Os atestados que retratem casos de urgência médica serão reconhecidos sempre.

CLÁUSULA 37 - AUTORIZAÇÃO PARA DESCONTO EM FOLHA DE PAGAMENTO

Fica permitido às Empresas signatárias deste Acordo a proceder ao desconto em folha de pagamento quando oferecida a contraprestação de: seguro de vida em grupo, transporte, vale-transporte, planos médicos-odontológicos com participação dos empregados nos custos, alimentação, convênios com supermercados, medicamentos, convênios com assistência médica, clube/agremiações e convênios com instituições financeiras, destinados a empréstimos consignados, quando expressamente autorizados pelo empregado; da mesma forma, proceder-se-á com os descontos de contribuições sindicais e outros descontos a favor da entidade sindical.

CLÁUSULA 38 - PAGAMENTO DE FERIADO

Quando houver regime de compensação de horas, o feriado será pago na base da jornada correspondente ao dia, como se não houvesse feriado.

CLÁUSULA 39 - DESCANSO REMUNERADO

As Empresas, quando possível e através de regime de compensação de horas previsto na cláusula quadragésima primeira, dispensará do trabalho seus empregados nos dias 24 e 31 de dezembro, sem prejuízo do salário e do DSR.

CLÁUSULA 40 – FÉRIAS

O início das férias deverá sempre ocorrer no primeiro dia útil da semana, excetuando-se quando ocorrer feriado no segundo dia da semana, quando então iniciar-se-á no segundo dia útil, devendo o empregado ser avisado com 30 (trinta) dias de antecedência, ressalvados os interesses do próprio empregado em iniciar suas férias em outro dia da semana, bem como ainda a política

anual de férias das Empresas, que deverá ser comunicada ao Sindicato dos Trabalhadores.

CLÁUSULA 42 - PLANTÕES DE ESCALA E REVEZAMENTO

As Empresas poderão adotar o regime de rodízios e plantões, sem prejuízo dos esforços que visem à racionalização da composição de equipes aos sábados e domingos.

CLÁUSULA 50 – SINDICALIZAÇÃO

As Empresas quando solicitadas por escrito, cederá em dia e hora previamente fixado, autorização para que o SINTETEL possa, duas vezes por ano, fazer sua campanha de sindicalização junto aos empregados, preferencialmente nos períodos de descanso da jornada normal de trabalho, vedada a propaganda político-partidária.

CLÁUSULA 51 - MENSALIDADE SINDICAL

As Empresas descontarão a mensalidade sindical diretamente de seus empregados, desde que por eles autorizada por escrito, devendo entregar os respectivos comprovantes aos empregados. O valor do desconto das mensalidades será depositado em conta bancária do sindicato beneficiado, através de guia própria fornecida pelo mesmo até o 6º (sexto) dia útil subsequente à competência do salário. A relação nominal dos empregados para controle da entidade, ficará à disposição na sede das Empresas após o pagamento.

CLÁUSULA 52-ACESSO DE DIRIGENTES SINDICAIS AOS LOCAIS DE TRABALHO

Fica permitido o acesso dos representantes do Sindicato, devidamente credenciados, nos locais de trabalho, a fim de orientar no tocante às condições de higiene e segurança no trabalho, desde que pré-avisada a visita com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. Tal acesso não terá, jamais, caráter fiscalizatório.

CLÁUSULA 55 - MULTA

Fixação de multa no valor de 5% (cinco por cento) do Piso, por infração e por empregado, mediante notificação circunstanciada, em caso de descumprimento de qualquer das cláusulas contidas neste Acordo e das normas previstas em Lei, desde que não combinada com qualquer multa específica, revertendo seu valor a favor da parte prejudicada.

A multa só será devida se a parte infratora, notificada da infração, não proceder à sua correção no prazo de 10 dias contados da data do recebimento da notificação.

CLÁUSULA 57 - ABRANGÊNCIA

O presente Acordo Coletivo de Trabalho abrange todos os trabalhadores integrantes da Categoria Profissional representada pelo SINTETEL, empregados nas Empresas discriminadas:

- 1 - Ability - Tecnologia e Serviços S/A
- 2 - Arkte Brasil Telecomunicações Ltda.
- 3 - Assemte Instalações Telefônicas Ltda.
- 4 - Dap Telecomunicações, Energia e Construção Civil Ltda.
- 5 - Daruma Telecomunicações e Informática S.A.
- 6 - Ensatel Saneamento e Telecomunicações Ltda.
- 7 - Estação Engenharia de Telecomunicações Ltda.
- 8 - Flextronics Network Services Operação e Manutenção Ltda.
- 9 - Icatel Telemática Serviços e Comércio Ltda.
- 10 - Icomon Tecnologia Ltda.

- 11 - Logictel S.A.
- 12 - Silcom Engenharia, Projetos e Construções Ltda .
- 13 - Splice Indústria, Comércio e Serviços Ltda .
- 14 - Tel - Telecomunicações Ltda.
- 15 - Telexmax Telecomunicações Ltda.
- 16 - TelSul Serviços S.A

CLÁUSULA 58 – VIGÊNCIA

As partes fixam a vigência do presente Acordo Coletivo de Trabalho de 1.º/04/2005 a 31/03/2006, ficando assegurada para todos os efeitos legais a data base da categoria em 1º de ABRIL .

CLÁUSULA 59 - DEPÓSITO E REGISTRO

Para que produza os efeitos legais e se torne obrigatório para as categorias econômicas e de trabalhadores por ele abrangidas, as partes depositarão cópia do presente Acordo Coletivo de Trabalho na Delegacia Regional do Ministério do Trabalho em São Paulo, nos termos do Artigo 614, da Consolidação das Leis do Trabalho, para fins de registro e arquivo.

São Paulo, 06 de junho de 2005.

Anexo 2

Ordem de Serviço de Aparelho de Telefonia Pública